



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Sininauha Oy:n asumispalveluyksiköiden työntekijöiden käyttämät työmenetelmät vuokrasopimusten purkamisen ennaltaehkäisemiseksi

Savolainen, Tiina  
Suikkanen, Aino-Kaisa

2016 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

Sininauha Oy:n asumispalveluyksiköiden työntekijöiden käyttämät työmenetelmät vuokrasopimusten purkamisen ennaltaehkäisemiseksi

Savolainen, Tiina  
Suikkanen, Aino-Kaisa  
Sosionomi yamk  
Opinnäytetyö  
Tammikuu 2016

**Laurea-ammattikorkeakoulu**

Terveystieteiden koulutus,

Johtaminen ja kehittäminen perhe- ja verkostotyössä

**Tiivistelmä**

Tiina Savolainen

Aino-Kaisa Suikkanen

**Sininauha Oy:n asumispalveluyksiköiden työntekijöiden käyttämät työmenetelmät vuokrasopimusten purkamisen ennaltaehkäisemiseksi**

Vuosi

2016

Sivumäärä

67

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kerätä tietoa ja mallintaa käytössä olevat työmenetelmät, joita Sininauha Oy:n asumispalveluyksiköiden työntekijät käyttävät pyrkiessään ehkäisemään asukkaidensa vuokrasopimusten purkamista. Tutkimuskysymyksenä on: Mitä menetelmiä Sininauha Oy:n asumispalveluiden työntekijät käyttävät asunnottomuuden vastaisessa työssä. Lähestyimme aihetta sosiaalipedagogiikan, dialogisuuden ja hiljaisen tiedon viitekehyksistä.

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jossa tiedonkeruu tapahtui kaksivaiheisesti. Ensin kaikille asumispalveluyksiköiden 50 työntekijälle lähetettiin kolme kuvitteellista, mutta todellisuuspohjaista kehyskertomusta yksiköiden asukkaista. Yksi kehyskertomus oli kaikille yhteinen ja kaksi muuta valittiin sen mukaan, oliko kyseessä päihteettömän- vai päihteellisen asumisyksikön työntekijä. Kehyskertomuksiin vastasi viisitoista työntekijää. Kehyskertomukset analysoitiin teemoittelemalla ja aineistosta esiin nousseisiin työmenetelmiin pureuduttiin syvemmin työpajassa, johon osallistui kolme työntekijää sekä opiskelija. Työpajasta tullut aineisto on esitelty opinnäytetyössä työpajassa tehtyjen Mind map -karttojen pohjalta.

Tuloksista ilmeni, että Sininauha Oy:n työntekijät käsittävät työmenetelmiksi verkostotyön, keskustelupohjaiset työmenetelmät sekä muut menetelmät, joita ovat omaohjaajuus, rajoitukset ja varoitukset. Keskustelupohjaiset työmenetelmät sisälsivät dialogisuuden, motivoivan haastattelun sekä aggrekeskustelut. Työmenetelmien sanoittaminen ja nimeäminen koettiin haastavana, vaikka menetelmät olivat aktiivisesti käytössä arkityössä. Työntekijöiden oli vaikea erotella ja jaotella menetelmiä, sillä ne linkittyvät tiiviisti toisiinsa ja ovat osittain päällekkäisiä.

Opinnäytetyön tuloksia voidaan ensisijaisesti hyödyntää Sininauha Oy:n asumispalveluyksiköiden työntekijöiden osaamisen kehittämiseen, uusien työntekijöiden perehdyttämiseen sekä hiljaisen tiedon jakamisessa yksiköstä toiseen. Johtopäätöksissä esitellään kehittämisideoita, joiden avulla tiedon jakamista tehostetaan ja pidetään yllä. Tiedon tehokkaan jakamisen perustana ovat toimivat ja säännönmukaiset rakenteet sekä nimetyt vastuuhenkilöt.

Asiasanat: asunnottomuus, tukiasuminen, asumispalvelut, vuokrasopimus, sosiaalipedagogiikka

Tiina Savolainen  
Aino-Kaisa Suikkanen

**Working methods of the employees of the Sininauha Oy housing units to pre-empt termination of tenancy agreements**

Year	2016	Pages	67
------	------	-------	----

The aim of this thesis was to collect data and to model the current working methods used by the employees of the Sininauha Oy housing units to prevent termination of tenancy agreements. The research question are: What methods the employees of the Sininauha Oy housing units currently using in counteracting homelessness. Our theoretical frameworks are social pedagogy, dialogue and tacit knowledge.

This thesis is a qualitative research with biphasic data collection. Firstly, all fifty (50) employees of the housing unit were sent three fictional, but reality based, frame stories on tenants of the units. One frame story was common across all units, and two other frame stories were selected based on whether the employee was working in a substance-free or non-substance-free housing unit. Fifteen employees took part in the research. The frame stories were analyzed by themes and the working methods discovered in the research material were explored in depth in a workshop in which three employees and the student took part. The material revealed in the workshop has been presented in the thesis based on the Mind Maps made in the workshop.

The results of the thesis show that Sininauha Oy employees believe their working methods to consist of network co-operation, dialogue based working methods, and other methods that are personal counselling, limitations and warnings. Dialogue based working methods comprised dialogue, motivational talk and aggression conversations. Although the working methods are currently being actively used in the units, it was nonetheless considered difficult to designate and denominate the methods. The employees found it hard to sort and to divide the methods because they are closely linked and partially overlapping.

The results of the thesis can be primarily utilized to develop the know-how and the skills of employees of the Sininauha Oy housing units, in the introduction process of new employees as well as to disseminate tacit knowledge across the units. The conclusions present development ideas by which the dissemination of knowledge can be made more effectively and continually. Effective knowledge distribution is based on appointed persons in charge in addition to functional and methodical structure.

**Keywords** homelessness, support housing, housing services, rental contract, social pedagogy

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Asunnottomuus .....	7
3	Sininauha Oy .....	9
3.1	Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishanke .....	10
3.2	Asunto ensin -periaate .....	12
4	Sininauha Oy:n tuottamat asumispalvelut .....	13
4.1	Päihteelliset asumisyksiköt .....	14
4.2	Päihteettömät asumisyksiköt .....	15
4.3	Laki huoneenvuokrauksesta .....	16
5	Asumissosiaalinen työ .....	17
6	Sosiaalipedagogiikka .....	18
6.1	Dialogisuus .....	20
6.2	Hiljainen tieto .....	22
7	Tutkimuksen toteuttaminen .....	24
7.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymys .....	24
7.2	Laadullinen tutkimus .....	25
7.3	Aineistonhankinta .....	26
7.3.1	Kehyskertomukset .....	27
7.3.2	Työpaja .....	29
7.4	Aineiston analyysi .....	30
7.5	Kyselyn tulokset .....	31
7.5.1	Verkostotyö .....	32
7.5.2	Keskustelupohjaiset työmenetelmät .....	33
7.5.3	Muut menetelmät .....	34
7.6	Työpajan tulokset .....	35
7.6.1	Verkostotyö menetelmänä .....	36
7.6.2	Keskustelupohjaiset menetelmät .....	38
7.6.3	Muut menetelmät .....	40
8	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus .....	41
9	Johtopäätökset .....	43
10	Pohdinta ja kehittämis ehdotukset .....	51
	Lähteet .....	55
	Kuviot .....	59
	Liitteet .....	60

## 1 Johdanto

Asunnottomuuden vähentäminen Suomessa on nähty tärkeäksi ja siihen on panostettu niin valtion kuin kolmannen sektorin toimijoiden osalta. Työskentely on tuottanut tulosta, sillä vuonna 1985 asunnottomien, tässä tapauksessa ulkona tai yömajoissa asuvien, määrä oli noin 10 000 kun vuonna 2012 Suomessa oli alle 2000 vastaavassa tilanteessa olevaa ihmistä. Tämä tavoite on saavutettu huolellisella suunnittelulla sekä toimivalla yhteistyöstrategialla. Asunnottomuuden vastaisessa työssä kullakin toimijalla, eli valtiolla, kunnilla ja kolmannella sektorilla, on ollut merkittävä rooli niin taloudellisessa panostuksessa kuin pitkäjänteisessäkin palveluiden kehittämisessä. Oikein kohdennetuilla palveluilla on voitu mahdollistaa myös kaikkien vaikeimmassa osassa olevien ihmisten asuminen. (Pleace, Culhane, Granfelt & Knu-tagård 2015, 9-24.)

Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmassa vuosille 2012 - 2015 erääksi keskeiseksi teemaksi on määritelty, että vuoteen 2015 mennessä tulee osoittaa pääkaupunkiseudulle 1000 uutta asuntoa, tukiasuntoa tai hoitopaikkaa, jotka on tarkoitettu pitkäaikaisasunnottomille henkilöille. Näistä 750 asuntoa tulee olemaan Helsingissä ja loput 250 Espoossa ja Vantaalla. Myös muu Suomi otetaan huomioon näissä toimenpiteissä, mutta tällä hetkellä asunnottomuuden nähdään olevan erityisesti pääkaupunkiseudun sekä kasvukeskusten ongelma. Näiden muutosten tavoitteena on luopua asuntolatyypisistä asumisesta vuoteen 2015 mennessä ja korvata ne itsenäisellä tai sosiaalihuoltolain mukaisella tuetulla asumisella. (Ympäristöministeriö 2014, 2.)

Sininauha Oy:n on tuottamillaan palveluilla ottanut osaa pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämistalkoisiin ja sen tehtävänä on tarjota asumispalveluita pääkaupunkiseudulla asuville pitkäaikaisasunnottomille, joilla on tuen tarvetta asumisessa. Työntekijöitä Sininauha Oy:llä on noin 50. Asumispalveluyksiköiden työntekijät ovat pääsääntöisesti lähihoitajia tai sosionomeja. Tuettujen asumisyksiköiden perustehtävä on turvata asukkaiden asuminen yksiköissä sekä tarvittaessa seurata ja tukea asumista, kunnes asukas on valmis muuttamaan normaaliin vuokra-asuntoon. Perustehtävään sisältyy asukkaiden ohjausta elämän jokaisella osa-alueella asunnon kunnossapidosta lähtien. Perustehtävästä huolimatta asumispalveluyksiköissä joudutaan purkamaan vuokrasopimuksia erilaisten syiden vuoksi. Purkujen syyt liittyvät useimmiten häiriökäyttäytymiseen. Myös vuokravelka on mahdollinen vuokrasopimuksen purkamisen syy. (Sininauha 2015a.)

Tähän mennessä Sininauha Oy on kerännyt vuokrasopimusten purkujen syitä, mutta vielä ei ole tarkemmin tutkittu käytössä olevia menetelmiä, joiden avulla voitaisiin laskea irtisanomisien määrää. Vaikka asumiseen ja sen onnistumiseen tarjotaan vahva tuki, mutta siitä huolimatta joudutaan vuokrasopimuksia vuosittain purkamaan ja asiakkaita ohjaamaan yhä tue-

tumpien palveluiden piiriin. Ennen viimesijaista ratkaisua eli vuokrasopimuksen purkua on asukkaan kanssa työskennelty lukuisia tunteja, ja hänelle on tarjottu erilaisia keinoja omantilanteen selvittämiseen, jotta asumisen ei tarvitsisi päättyä. Opinnäytetyömme tarkoituksena on kerätä tietoa ja mallintaa käytössä olevat menetelmät, joilla pyritään turvaamaan asukkaiden asuminen yksiköissä. Opinnäytetyömme tavoitteena on tuottaa Sininauha Oy:n työntekijöille hyödyllistä tietoa käytetyistä menetelmistä sekä niiden tulevan luonnolliseksi osaksi kiireistä ja vaativaa työtä. Lisäksi Sininauha Oy:llä on useampia asumisyksiköitä, joilla on omia, hyväksi havaittuja ja tehokkaita menetelmiä. Näiden menetelmien mallintaminen ja jakaminen on yhtenä opinnäytetyömme tavoitteena.

Aihe on yhteiskunnallisesti ajankohtainen, sillä pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmaa on onnistuttu toteuttamaan esimerkiksi kansainvälisen vertailun mukaan juuri Suomessa. Suomen vähentämishjelmassa sovelletaan Asunto ensin -periaatetta, johon myös Sininauha Oy on sitoutunut toiminnallaan. Kaikkea toimintaa määrittelee ajatus eriarvoisuuden vähentämisestä ja pysyvien asumisratkaisujen mahdollistamisesta. Feantsa, Eurooppalainen asunnottomuustyön kattojärjestö, on todennut Suomen olevan ainoa EU-maa jossa asunnottomien määrä vähenee edelleen (Feantsa 2015).

Vaikka asunnottomuutta on onnistuttu merkittävästi vähentämään ja luomaan toimivia käytänteitä, on kuitenkin tärkeää muistaa, että asunnottomuus on muuttuva ilmiö ja se on niin asuntopoliittisiin kuin yhteiskuntapoliittisiin muutoksiin liitännäinen. Tästä syystä työtä asunnottomien parissa tai asunnottomuuden ennaltaehkäisevää työtä tulee jatkuvasti kehittää sekä arvioida. (Pleace, Culhane, Granfelt & Knutagård 2015, 9, 24.) Opinnäytetyössämme käsittelemme käytössä olevia työmenetelmiä ja pyrkimyksenä on antaa lähtökohtia työn kehittämiselle.

## 2 Asunnottomuus

Tilastokeskus (2015) määrittelee asunnottomuuden seuraavasti ”*Asunnottomiin luetaan ulkona, erilaisissa tilapäissuojissa ja yömajoissa olevat sekä laitoksissa asunnon puutteen vuoksi asuvat (esim. ensisuojat, hoito- ja huoltokodit, psykiatriset sairaalat, kehitysvammaisten laitokset). Myös vapautuvat vangit, joilla ei ole asuntoa tiedossa, luetaan asunnottomiksi. Lisäksi asunnottomiksi luetaan tilapäisesti tuttavien ja sukulaisten luona asustavat ja kiertelevät*”. Asunnottomuus on monitahoinen ilmiö ja sitä voidaan lisätä tai jättää huomioimatta määrittelemällä se niukkasanaisesti. Onnistuneen ja kuvaavan määrittelyn avulla voidaan varmistaa, että tutkimukset ja strategiat sekä tuotetut palvelut ottavat huomioon myös ne muut asunnottomuuden muodot kuin vain pienen kadulla tai yömaja- tyyppisissä paikoissa asuvien ryhmän. Suomi on onnistunut asunnottomuuden määrittelyssään ja huomioi ilmiöön liittyvän kirjon laajemmin. (Pleace 2015, 21.)

European Federation of National Organisations working with the Homeless FEANTSA, Euroopan asunnottomuustoimijoiden kattojärjestö, on kehittänyt asunnottomuuden muotojen ETHOS-luokittelun. Luokittelua on käytetty Euroopan laajuisesti kuvailemaan asunnottomuuden problematiikkaa, sillä kodittomuuden nähdään olevan yksi keskeisempiä yhteiskunnallisia ongelmia. ETHOS-luokassa asunnottomuus on jaettu neljään perusmuotoon jotka ovat katuasunnottomuus, asunnottomuus, asunnottomuusuhan alaisuus sekä puutteelliset asumisolosuhteet. ETHOS-luokittelussa on Tilastokeskuksen määrittelyn kanssa hyvin samankaltainen ja ETHOS määrittelee asunnottomaksi ne henkilöt, jotka asuvat kaduilla, yömajoissa, ensisuojoissa, turvakodeissa tai vastaanottokeskuksissa. Näiden lisäksi vapautuvat vangit, ilman vakituista asuntoa olevat sekä tuttavien luona oleskelevat ihmiset joiden asuminen on tilapäistä, luetaan asunnottomiksi. (FEANTSA, 2015.)

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen (ARA) mukaan pitkäaikaisasunnottomalla tarkoitetaan ihmistä, jonka asunnottomuus on pitkittynyt yli vuoden mittaiseksi tai kolmen viime vuoden aikana hänellä on ollut toistuvia asunnottomuusjaksoja. Noin 40 % kaikista asunnottomista on todettu olevan pitkäaikaisasunnottomia. Vuonna 2010 ARA teki kuntakyselyn asunnottomuuteen liittyen. Tällöin Suomessa oli 7877 asunnotonta, joista 3079 oli pitkäaikaisasunnottomia. Suurin osa asunnottomista kertoi oleskelevansa tilapäisesti sukulaisten tai tuttavien luona. (Ympäristöministeriö 2014). ARA:n laatiman asuntomarkkinakysely osoitti Suomessa olevien asunnottomien määrän laskeneen neljän vuoden aikana. Vuonna 2014 oli 7107 yksinäistä asunnotonta sekä 427 asunnotonta perhettä. Pitkäaikaisasunnottomia oli koko maassa 2 443 henkilöä. Asunnottomien perheiden määrä kasvoi hieman edelliseen vuoteen verrattuna, mutta pitkäaikaisasunnottomien määrä väheni 4 prosentilla. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2015, 3.)

Pitkäaikaisasunnottomuus keskittyy lähinnä pääkaupunkiseudulle ja erityisesti Helsinkiin, jossa 70 % koko maan pitkäaikaisasunnottomista oleskeli. Tilapäisesti ystävien tai tuttavien luona oleskelevat muodostivat suurimman asunnottomien ryhmän. Vuonna 2014 75 % yksinäisistä asunnottomista ja 63 % pitkäaikaisasunnottomista oleskeli vakituisesti esimerkiksi ystävän sohvalla. Näistä asunnottomista ihmisistä noin joka neljäs oli nuori, alle 25-vuotias. Naisten sekä nuorten asunnottomuus on pysynyt aiempiin vuosiin verrattuna melko identtisenä, mutta vuoden 2014 aikana maahanmuuttajien asunnottomuus väheni yli neljänneksellä. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2015, 4.)



### 3 Sininauha Oy

Sininauhaliike on alun perin lähtöisin 1800-luvun lopun Yhdysvalloista, josta se perustaja Francis Murphyn (1836-1906) matkustelun myötä levisi Eurooppaan. Sininauhaliike tuli Suomeen 1880-luvulla ja varsinainen Sininauhaliitto perustettiin 1936. 1970-luvulla todettiin, että kristillisiä toimijoita oli runsaasti, mutta varsinainen yhteistoiminta puuttui. Tämän vuoksi päihdehuoltojärjestöt loivat työtoimikunnan jonka tavoitteena oli löytää keinoja yhteistyön tiivistämiseksi. Toimikunta ehdotti Sininauhaliitolle sen toiminta-ajatuksen uudistamista keskusliitto-organisaatioksi. Vuonna 1984 Sininauha määritteli toiminta-ajatuksensa uudemman kerran ja syntyi kristillinen päihdejärjestöjen keskusliitto. 2010-luvulla Sininauhaliitto on sadan järjestön keskusliitto sekä se on osa kansainvälistä International Federation of the Blue Cross- toimintaa. (Sininauhaliitto 2015b.)

Sininauhaliitto on tänä päivänä kristillinen toimija, jonka perustehtävänä on toimija päihde-työn edunvalvojana sekä asiantuntijana. Liitto tekee yhteistyötä yhteiskunnallisten toimijoiden, omien jäsentensä, kirkkojen sekä seurakuntien kanssa. Tavoitteena on jäsenoimijoiden toimintaedellytysten parantaminen. Sininauhaliiton strategisiin tavoitteisiin on merkattu ylisektorinen yhteistyö, jonka tavoitteena on luoda malleja ja toimintarakenteita huono-osaisuuden vähentämiseksi. Lisäksi koulutuksen edistäminen ja vastuullinen tiedon tuotanto muun muassa yhteiskunnallisista ilmiöistä ovat osa toimintaa, jonka tarkoituksena on luoda kumppanuutta eri toimijoiden välillä. (Sininauhaliitto 2015b.)

Sininauhasäätiö yhtiöitti 1.1.2015 asumispalvelunsa Sininauha Oy:ksi. Sininauha Oy toimii yleishyödyllisenä palvelun tuottajana päihde- sekä mielenterveysongelmien parissa kamppaileville. Sininauha Oy hankkii tukiasuntoja ja vastaa niiden ylläpidosta, tavoitteena on turvata päihde- ja mielenterveysasiakkaiden sekä niistä kuntoutuvien asiakkaiden asuminen ja vahvistaa heidän elämänhallintaansa. Tukiasuntoja sekä tehostettua tuettua asumista esiintyy sekä integroituna muuhun asuntokantaan että erillisinä asumispalveluyksikköinä. Tuetun palveluasumisen lisäksi Sininauha on aktiivinen kehittämis- ja tutkimustoiminnassa, sen tarkoituksena on vaikuttaa asunnottomuuteen ja vähentää sitä sekä vahvistaa päihde- ja mielenterveyspalveluita. (Sininauhaliitto 2015a.)

Sininauha Oy toimii pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishankkeen, Asunto ensin -periaatteen ja huoneenvuokralain mukaisesti. Sininauha Oy:llä on Helsingissä kaksi asumisyksikköä Puolimatkan kirkon Pessi ja Ruusulankadun asumisyksikkö. Vantaalla toimii Puolimatkan kirkon Myrri ja Sahapuiston asumisyksikkö. Asumisyksikkö Mutterimaja sijaitsee Tuusulassa. Osa yksiköistä on päihdeettömiä. Asumisyksikkö Sininauha Oy:n asumispalveluihin hakeudutaan oman kunnan sosiaalitoimiston kautta. (Sininauhaliitto 2015a.)

### 3.1 Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishanke

Ensimmäinen Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishanke (PAAVO) on tehty vuosille 2008-2011 valtioneuvoksen pariaatepäätökselle 14.2.2008. Myös Sininauha Oy toteutti asumis- palvelujaan osana PAAVOa ja raportoi hankkeelle asumispalveluihin muuttaneet ja sieltä eteenpäin lähteneet. Ohjelman toimeenpanosta vastasi Ympäristöministeriö, Sosiaali- ja terveysministeriö (STM), Rikosseuraamusministeriö sekä Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA) ja Raha-automaattiyhdistys (RAY). Vähentämishankkeeseen osallistui Suomen kymmenen asunnottomuuskuntaa jotka ovat Helsinki, Espoo, Vantaa, Tampere, Lahti, Jyväskylä, Oulu, Joensuu, Kuopio ja Turku sekä useita järjestöjä ja palveluntuottajia (Kaakinen 2012, 3.) Ohjelman tavoitteena oli pitkäaikaisasunnottomuuden poistaminen sekä asunnottomuuden ennaltaehkäisy. Pysyvillä ratkaisuilla ja kohdennetuilla toimenpiteillä oli tarkoitus puolittaa pitkäaikaisasunnottomuus vuoteen 2011 mennessä. Pysyvillä ratkaisuilla tarkoitettiin käytännössä asuntolatyypistä asumisesta luopumista ja sen korvaamista erilaisilla tuki- ja hajasumismuodoilla, joissa asuminen perustuu Asuinhuoneiston vuokralakiin (AHVL) ja näin ollen on vakituista vuokrasuhteeseen perustuvaa asumista. Ennaltaehkäisevinä toimina nähtiin tuoloin asumisneuvontatyön laajentuminen sekä nuorten tuetun asumisen kansallinen hanke 2008-2011 Nuorten asunnottomuuden ehkäiseminen, joka on PAAVON osahanke. (Kaakinen 2012, 3.) PAAVO 2008-2011 vähentämishankelman eettisenä lähtökohtana oli se, että asunto on inhimillinen perusoikeus, jonka avulla mahdollistetaan ihmisen elämäntilanne sellaiseksi, että muiden sosiaalisten ja terveydellisten ongelmien hoitaminen on mahdollista. Tällöin todettiin, että asunnottomuus jakaantuu kahteen kohderyhmään; pitkäaikaisasunnottomiin, joiden ensisijainen ongelma oli asunnon puute ja pitkäaikaisasunnottomiin, jotka tarvitsevat tukea ja ohjausta asumiseen. (Valtioneuvosto 2012,1.)

Pääministeri Jyrki Kataisen hallituskaudella (2012-2015) on laadittu asuntopoliittinen toimenpideohjelma, joka kattaa koko maan asuntopoliittiset kysymykset. Ohjelman lähtökohtana oli turvata sosiaalisesti ja alueellisesti toimivat asuntomarkkinat sekä kehittää asumisen laatua niin erityisryhmien kuin myös muiden väestöryhmien osalta. Lisäksi tavoitteena oli lisätä kohtuuhintaista vuokra-asuntotuotantoa erityisesti kasvukeskuksissa ja näin ollen parantaa työvoiman liikkuvuutta. Ohjelman toimenpiteillä pyrittiin parantamaan asuntomarkkinoiden toimivuutta sekä vähentämään markkinoiden toimivuuden esteitä muun muassa tarjoamalla kannusteita eri toimijoille. Asuntopoliittisella toimenpideohjelmalla nähtiin olevan merkittäviä yhteiskunnallisia vaikutuksia, eivätkä vaikutukset keskittyneet ainoastaan asuntomarkkinoihin. Toimenpideohjelmaan liittyi viisi poikkihallinnollista tehtävää, joista yksi oli pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishanke. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishankelman (PAAVO) tavoitteena oli edeltäjänsä tapaan vähentää asunnottomuutta ja torjua segregatiota. (Valtioneuvosto 2012, 1.)

PAAVO vuosille 2012-2015 keskittyi kevyempiin tukitoimiin ja hajautettuun asumiseen edeltäjänsä enemmän. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisohjelmassa oli tehty aiemman PAAVO-ohjelman kaltaisesti aiesopimukset kymmenen kunnan kanssa. Espoo, Helsinki ja Vantaa kukin ovat mukana ohjelmassa. ARA, STM ja RAY, yhdessä kaupunkien kanssa vastaavat investointien ja tukipalveluiden rahoituksesta. Yleinen asuntopolitiikka, kohdennetut tukitoimet sekä ennaltaehkäisevä työ yhdessä voivat pitkällä aikavälillä poistaa asunnottomuuden. PAAVO oli nimennyt hallituskauden 2012 - 2015 tärkeimmiksi tavoitteiksi poistaa pitkäaikaisasunnottomuuden vuoteen 2015 mennessä, tehostaa sosiaalisen vuokra-asuntokannan käyttöä sekä tehostaa ennaltaehkäiseviä palveluita asunnottomuuden poistamiseksi ja ennaltaehkäisemiseksi. Ohjelman painopisteeksi nimettiin nuoret ja erityisryhmät. (Ympäristöministeriö 2014, 2-3.) Ohjelmassa todettiin, että pitkäaikaisasunnottomuuden poistaminen edellyttää useita, samanaikaisesti toteutettavia toimia, kuten asunnottomuuden ennaltaehkäisyn, toimenpiteet yleisen asuntopolitiikan kautta sekä kohdennettuja toimenpiteitä pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämiseksi. Kohdennetuiksi toimenpiteiksi nimettiin muun muassa seuraavat toimet;

- vuoteen 2015 mennessä tulee osoittaa 1000 tukiasuntoa tai hoitopaikkaa pitkäaikaisasunnottomille aiesopimuskaupunkeihin.
- aiesopimuskaupungit sitoutuvat laatimaan toimeenpanosuunnitelman pitkäaikaisasunnottomuuden poistamiselle.
- asuntoloista luovutaan ja ne muutetaan asunnoiksi, joihin pätee laki asuinhuoneiston vuokrauksesta.

Asumisen rahoitus ja kehittämiskeskus, Sosiaali- ja terveysministeriö sekä RAY tukevat ja rahoittavat toimenpiteitä. (Ympäristöministeriö 2014, 3-4.)

Kaakinen (2015, 4) toteaa, että PAAVO- ohjelman päätavoite, pitkäaikaisasunnottomuuden valtakunnallinen vähentäminen, on onnistunut ohjelman myötä. Tämä on saavutettu hyvällä suunnittelulla ja laajalla yhteistyöllä. Sitoutuminen Asunto ensin -periaatteen ideologiaan on varmistanut sen, että riittävällä ja oikein ajoitetulla tuella on mahdollistettu pysyvä vuokrasuhteeseen perustuva asuminen jopa kaikista vaikeimmissa elämäntilanteissa olleille pitkäaikaisasunnottomille. Ohjelman aikana on onnistuttu hankkimaan 2300 asuntoa pitkäaikaisasunnottomille ja asuntolat on korvattu asumisyksiköillä, joissa asuminen perustuu huoneenvuokralakiin (Karppinen & Fredriksson 2014, 3).

Nykyinen ohjelmakausi päättyy vuoteen 2015 ja alkuvuodesta 2016 asunnottomuuden vastainen työ jatkuu AUNE ohjelmalla, jonka päämääränä on asunnottomuuden ennaltaehkäisy ja asumisedellytysten vahvistaminen sekä asunnottomuuden uusiutumisen torjuminen. Tämän lisäksi asumissosiaalisen työn ja Asunto ensin -periaatteen mukaisen työskentelyn juurruttaminen tiiviiksi osaksi arkityötä nähdään ohjelmassa tärkeänä. Näillä toimenpiteillä tähdätään syrjäytymisen torjuntaan ja asiakkaan sosiaaliseen vahvistamiseen. (Karppinen & Fredriksson

2014, 6.) Asunnottomuuden ennaltaehkäisy ja sen poistaminen vaatii asunnottomuuden eri ulottuvuuksien ymmärtämistä, jotta voidaan ymmärtää asunnottomuuteen johtaneita syitä ja sen seurauksia. Ennaltaehkäisevää asumissosiaalista työtä tulee tehdä asumisen eri vaiheissa ja kohdentaa työn luonne asiakkaan elämäntilannetta tukevaksi. (Karppinen & Fredriksson 2014, 11.)

### 3.2 Asunto ensin -periaate

Sininauha Oy:ssäkin toteutettava Asunto ensin -periaate on alkujaan lähtöisin New Yorkista Dr. Sam Tseberin toimiessa liikkeen perustajana vuonna 1992. Psykologi Sam Tsemberiksen johdolla Pathways to Housing -organisaatio on kehittänyt pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämiseen kohdistuvaa mallia jonka arvolahtokohdan mukaisesti asunto on perusoikeus jota ei tarvitse ansaita. Asunto ensin -periaatteen mukaan nähdään tärkeänä se, että ensin asunnottomalle henkilölle tarjotaan pysyvä asuinpaikka. Tämän jälkeen hänet voidaan ohjata muiden kuten mielenterveys- ja päihdepalvelujen pariin joilla lisätä asukkaan elämänhallintaa ja turvataan asumisen onnistuminen. (Pathways to housing 2015.)

Hanketta on pilotoitu monissa maissa. Suomessa toteutettua vähentämishjelmaa on pidetty kansainvälisesti kiinnostavana, koska sitä sovelletaan ohjelmatasolla. Asunto ensin -periaatteen eettisen lähtökohdan mukaan ohjelman tavoitteena on luoda pysyviä, vuokrasuhteeseen perustuvia asumisratkaisuja pitkäaikaisasunnottomien asumiseen ja tällä tavoin vähentää heidän eriarvoisuuttaan suhteessa valtaväestöön. (Kaakinen 2012, 23.) Se, että asunnottomille on pyritty luomaan samat asumisnormit kuin muille, on tarkoittanut asuntolatyypin asumisjärjestelyn alas ajoa. Vuonna 2013 Suomessa luovuttiin asuntolatyypisistä asumisesta. (Asunto ensin 2015.)

Asunto ensin -periaatteen kohderyhmän muodostavat pitkäaikaisasunnottomat, jotka ovat jääneet ilman palveluita tai niiden ulkopuolelle sekä kärsivät sekä päihde- että mielenterveysongelmista. Tavoitteena on löytää asumisratkaisuja vaikeimmin asutettaville asunnon tarvisijoille. Asunto ensin -ohjelmassa ihmisen asumiskykyä ei ryhdytä arvioimaan vaan oletetaan, että asuminen onnistuu aina, kun siihen kohdentuu oikeanlaisia ja yksilöllisiä tukimuotoja sekä palveluita. (Asunto ensin 2015.) Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman 2008-2011 loppuraportissa on kiteytetty suomalaisen Asunto ensin -ohjelman keskeisiä periaatteita. Eettisenä lähtökohtana voidaan nähdä, että asunto on inhimillinen perusoikeus, jonka tavoitteena on tarjota yksityisyyttä ja tätä kautta mahdollisuus sosiaalisten- ja terveydellisten ongelmien hoitamiselle. Pysyvät asumisratkaisut, jotka perustuvat toistaiseksi voimassaolevaan vuokrasopimukseen ja fyysisiltä ominaisuuksiltaan vastaavat ARA:n tilanormeja, tarjoavat pitkäaikaisasunnottomille mahdollisuuden riittävään yksityisyyteen ja suojaan. (Kaakinen 2012, 24.)

Ohjelman kautta on muodostunut kahden tyyppisiä asumisratkaisuja, asumisyksiköitä ja haja-asumista. Haja-asuminen nähdään ensisijaisena vaihtoehtona sillä sen ajatellaan mahdollistavan asukkaan sosiaalisen integroitumisen. Asunto ensin -periaatteen mukainen integraatio sisältää niin sosiaalisia, fyysisiä kuin psykologisiakin näkökulmia. Sosiaalisella ulottuvuudella tarkoitetaan vuorovaikutusta lähiympäristön kanssa, psykologisella integraatiolla yksilöllistä kokemusta yhteenkuuluvuudesta lähiympäristöön ja fyysisellä aktiivista osallistumista kodin ulkopuolisiin toimintoihin. Asumispalveluyksiköissä taas voidaan tarjota voimakkaampaa tukea ja ohjausta asumisen onnistumiseen ja myöhemmin mahdollistaa itsenäisempi asumismuoto. (Asunto ensin 2015.) Vaikka haja-asumisen on ensisijainen vaihtoehto, on suomalaisen Asunto ensin -periaatteen keskeinen piirre tuetun asumisen yksiköt. Näihin on asutettu ainoastaan asunnottomia ihmisiä ja näitä on pidetty jonkin verran ongelmallisina. Ajan saatossa on kuitenkin tullut ilmi, että tuettuja asumisyksiköjä tarvitaan yhtäläillä muiden tarjolla olevien asumisvaihtoehtojen rinnalle. Ohjelman periaatteen mukaan kunkin yksilön palveluntarve arvioidaan tapauskohtaisesti ja asukaslähtöisesti, eikä hoitoon osallistuminen ole edellytys asunnon pitämiselle vaan asunto nähdään kunkin perusoikeutena. Tuetussa asumisessa palvelut voidaan räätälöidä hyvinkin asukkaan näköisesti ja tarjota intensiivistä tukea sitä tarvitseville. Asumisyksiköt soveltuvat erityisesti niille asunnottomille, jotka ovat taipuvaisia eristäytymiseen ja yksinäisyyteen. (Kaakinen 2012, 24.)

Haittojen vähentäminen, asukkaan toipuminen ja integroituminen yhteiskuntaan ovat yhtä suuressa roolissa Asunto ensin -periaatteessa kuin itse asunto. Asiakkaan kanssa sitoudutaan tekemään töitä ja työntekijät kunnioittavat hänen itsemääräämisoikeuttaan ja valinnan vapautta kunnioitetaan. Asunto ensin ohjelmassa ajateltuun tukisuhteeseen kuuluu lämmin ja myötätuntoinen asiakassuhde, jossa toipumisen tavoitteet määrittelee asiakas itse. (Granfelt 2013, 214-215.)

#### 4 Sininauha Oy:n tuottamat asumispalvelut

Monesti asunnottomuuden ajatellaan tarkoittavan puuttuvaa asuntoa tai palveluita. Pelkän asuntolapaikan tai asunnon järjestäminen ei kuitenkaan ratkaise ongelmia, vaan on tarve tarjota myös erilaisia tukipalveluita. (Kaakinen & Nieminen & Pitkänen 2006, 63; Sunikka, Seppälä & Granfelt 2007, 7.) Asuttamisen onnistumisessa taloudellisten ja sosiaalisten tukipalveluiden osuus on suuri etenkin pitkäaikaisasunnottomilla. (Busch-Geertsema 2005, 221). Sininauha Oy tuottaa tuettuja asumispalveluita, joihin asiakasohjaus tapahtuu kunnan sosiaalitoimen kautta. Tuettu asuminen tarkoittaa, että asukas pystyy kantamaan itsenäisesti vastuuta arkipäivän asioista, kuten ruokailusta ja henkilökohtaisesta hygieniasta, mutta saattaa tarvita työntekijän tukea esimerkiksi taloudenhoitoon tai elämänhallintaan liittyvissä kysymyksissä. Tuetussa asumisessa on tarkoituksena vakiinnuttaa ja turvata asuminen. Sininauha Oy:n asumispalveluiden työntekijät arvioivat asumisen onnistumista ja kun asuminen on vakiintunut ja

arki onnistunut, asukasta lähdetään tukemaan kohti itsenäisempää asuntoa. (Sininauha 2015a.)

Tehostetussa tuetussa asumisessa asukkaan toimintakyky on hetkellisesti tai pysyvästi alentunut niin, ettei hän itse pysty kantamaan vastuuta omista asioistaan osittain tai kokonaan, vaan tarvitsee jatkuvaa tukea ja ohjausta. Työntekijän tehtävä on kartoittaa asukkaan tarpeet ja ohjata hänet kohti kattavampia palveluja kuten kotihoitoa. Tehostettu tuettu asuminen voi olla joko pysyvä asumismuoto tai asukkaan kuntoutuessa ja toimintakyvyn lisääntyessä, asukas voi siirtyä myös kevyempien palveluiden piiriin tai jopa itsenäiseen asumiseen. Toisaalta myös toimintakyvyn yhä heiketessä, työntekijä arvioi asukkaan kanssa tarvetta siirtyä palveluasumiseen. (Sininauha 2015a.)

Tuki palveluasumisessa arvioidaan aina yhdessä asukkaan kanssa ja perustuu asukkaan omaan toimintakykyyn. Yhdessä sosiaalitoimen kanssa asukkaalle laaditaan palvelusuunnitelma, jota arvioidaan määrätyin väliajoin. Palvelusuunnitelman tavoitteena on turvata asumisen onnistuminen ja vahvistaa asukkaan elämänhallintaa. Henkilökunta tukee asukasta kuntoutumisprosessissa sekä päihteidenkäytön vähentämisessä tai lopettamisessa. Työskentely on moniammatillista verkostotyötä, johon kuuluu kunnan sosiaalitoimen työntekijöitä ja asukkaan elämäntilanteesta riippuen myös hänen omia läheisiään. Työskentely on aina tavoitteellista ja päämääränä on elämänhallinnan säilyttäminen tai vahvistaminen sekä asiakkaan perusoikeuksien puolustaminen. (Sininauha 2015a.)

Raija Hynysen (2005) toimittamassa Asuntoja ja tukea asunnottomille - Arviointi tuetun asumisen toimintamalleista antaa hyvän kokonaiskuvan tuetusta asumisesta ja sen eri muodoista. Teoksessa on kuvattu tuetun asumisen muotoja ja kerrottu millaista asuminen yksiköissä on. Hynysen kuitenkin ilmaisee tuetun asumisen leimaantuneen lyhytkestoiseksi ja määräaikaiseksi. Tällä hetkellä tilanne on toinen. Lähes kaikki Sininauha Oy:n yksiköt käyttävät toistaiseksi voimassaolevaa vuokrasopimusta. Myös niissä yksiköissä, joissa määräaikaista vuokrasopimuksia käytetään, on hyvin todennäköistä, että vuokrasopimusta jatketaan aina uudelleen.

#### 4.1 Päihteelliset asumisyksiköt

Sininauha Oy:n päihteelliset yksiköt noudattavat Asunto ensin -periaatetta. Yksikössä asuvat asukkaat eivät menetä asuntoaan päihteiden käytön seurauksena, vaan asukkaita pyritään ensin tukemaan asunnon pitämisessä ja vasta myöhemmin keskitytään mahdolliseen päihdekuntoutukseen yksilöllisesti. Sininauha Oy:lla on päihteellisiä yksiköitä Helsingissä kolme ja Vantaalla yksi.

Sininauha Oy:n puolimatkan koti Pessi sekä asumisyksikkö Ruusulankatu 10 järjestävät asumista helsinkiläisille asunnottomille. Asumisen tavoitteena molemmissa yksiköissä on kohentaa asukkaan edellytyksiä toimintakykynsä parantamiseen sekä mahdollistaa hänelle pysyvä koti. Asumispalveluihin hakeudutaan Helsingin kaupungin sosiaalitoimen asumisen tuen kautta. Pessissä on 90 asukaspaikkaa ja Ruusulankadulla 100. Aukkaat asuvat asumisyksiköissä omissa kodeissaan toistaiseksi voimassa olevalla vuokrasopimuksella. Asunnot ovat yksiöitä ja kaksioita. Kaikissa asunnoissa on peruskalusteet ja paloturvalliset liinavaatteet.

Puolimatkan koti Pessin yhteydessä on kuntouttava asumisyhteisö Pessix. Pessix koostuu yhdestä asunnosta, jotka ovat kaikki kaksioita. Aukkailla on oma asunto vuokrasopimuksella, mutta osa arjen toiminnoista suoritetaan yhteistiloissa. Pessixin asunnot ovat kalustamattomia. Aukkaaksi Pessixiin ohjaututaan sosiaalitoimen asumisen tuen kautta. Päihteettömyys ei ole kriteerinä asukasvalinnassa, mutta asukkaalla tulee olla henkilökohtainen kuntoutumistavoite sekä halu asua yhteisössä. Pessixin perustana on yhteistoiminta, johon kuuluu oleellisenä osana yhteisökokoukset. Yhteisökokoukset toteutetaan asukaslähtöisesti ja yhteisöä koskevat päätökset tehdään yhdessä asukkaiden kanssa. Yhteisössä kaiken toiminnallisuuden pohjana on kuntouttava työote sekä vertaistuki.

Vantaalla sijaitsee Sahapuiston asumisyksikkö. Taloyhtiössä jossa kaikkiaan on 60 asuntoa, joista Sininauha Oy omistaa 54. Näistä asunnoista 48 on yksiöitä, kolme kaksioita ja kolme kolmiota. Osassa asunnoista on oma parveke. Myös nämä asunnot ovat kalustamattomia. Aukkaaksi valitaan haastattelun perusteella vantaalaisia asunnottomia, joilla on asiakkuus Vantaan sosiaalitoimistossa. (Sininauha 2015a.)

#### 4.2 Päihteettömät asumisyksiköt

Sininauha Oy:n päihteettömissä yksiköissä asukkaiden ei sallita päihteiden käyttöä. Yksiköissä asuvilla asukkailla voi kuitenkin olla päihdetausta. Mikäli asukas käyttää yksikössä päihteitä, hän menettää asuntonsa. Päihteettömiä yksiköitä Sininauha Oy:llä on kaksi: Mutterimaja Tuusulassa ja Myrri Vantaalla.

Sininauha Oy:n Puolimatkan koti Myrriässä on 12 yksiötä ja kaksi perheasuntoa. Asunnot ovat vuokra-asuntoja, joita voivat hakea vantaalaiset asunnottomat, jotka haluavat asua päihteettömästi. Hakijan tulee olla voimassaoleva asuntohakemus Vantaan kaupungin kautta.

Sininauha Oy:n Puolimatkan koti Mutterimaja sijaitsee Etelä-Tuusulassa. Mutterissa on 22 yksiötä ja asunnot ovat vuokra-asuntoja. Aukkaaksi hakeudutaan Tuusulan kunnan sosiaali- ja terveys- sekä asuntopalveluiden tai suoraan Mutterimajan kautta. Hakijat ovat pääsääntöisesti

ti asunnottomia tuusulalaisia, jotka haluavat valita päihteettömän asumismuodon. (Sininauha 2015a.)

#### 4.3 Laki huoneenvuokrauksesta

Laki huoneenvuokrauksesta on eräs merkittävin Sininauha Oy:n asumispalveluita rajaavista laeista. Sininauhan asumispalvelut tarjoavat vakituista, vuokrasuhteeseen perustuvaa asumista asiakkailleen, joten vuokrasopimuksien purkuja ja irtisanomisia määrittelee huoneenvuokralaki. Sininauhan asumispalveluiden kautta asunnon saanut, oli kyseessä asumispalveluyksikkö tai haja-sijoitettu asunto, allekirjoittaa aina vuokraamastaan kohteesta vuokrasopimuksen. Vuokrasopimuksen allekirjoittamalla asukas sitoutuu Asuinhuoneiston vuokralakiin ja hänen velvoitetaan toimivan sen mukaisesti. (Sininauha 2015a.)

Lakia huoneiston vuokrauksesta voidaan soveltaa niissä tilanteissa, kun koko huoneisto tai osa siitä vuokrataan asumiskäyttöön ja asiasta allekirjoitetaan vuokrasopimus. Vuokrasopimus on omistajan ja vuokraajan välinen sopimus ja se on joko määräajaksi tai toistaiseksi voimassaoleva. Vuokrasopimus on normaalisti toistaiseksi voimassaoleva, ellei sopimukseen ole toisin sovittu. Määräaikainen vuokrasopimus päättyy aina sopimuksessa merkittynä päivämääränä, mutta toistaiseksi voimassaolevan vuokrasopimuksen päättyminen perustuu aina laissa määriteltyn irtisanomisaikaan. Toistaiseksi voimassaoleva vuokrasopimus voidaan myös vuokrasopimuksen purkaa tai lakkauttaa laissa määrätyn ehdoin. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 1995.)

Toistaiseksi voimassa oleva vuokrasopimus voidaan irtisanoa sekä vuokranantajan että asukkaan puolelta. Vuokranantajan irtisanomisaika alle 12 kuukauden mittaisessa vuokrasuhteessa on kolme kuukautta ja yli vuoden kestäneessä vuokrasuhteessa puoli vuotta. Vuokralaisen irtisanomisaika on yksi kuukausi. Vuokranantajan tulee antaa vuokralaiselle kirjallinen irtisanomismiltoitus, josta tulee ilmetä syy irtisanomiselle sekä sopimuksen päättymisajankohta. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 1995.)

Vuokrasopimus on lain mukaan mahdollista purkaa, jos vuokralainen toistuvasti laiminlyö vuokranmaksun, asuinhuoneiston vuokra- tai käyttöoikeus luovutetaan toisen henkilön käyttöön, asuinhuoneistoa käytetään muuhun tarkoitukseen kuin sopimuksessa on sovittu, vuokralainen viettää tai mahdollistaa vietettävän asunnossa häiritsevää elämää tai jos vuokralainen asumisen aikana rikkoo tai hoitaa huoneistoa huonosti. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 1995.) Vuokranantajan tulee kuitenkin antaa todistettavasti kirjallinen varoitus vuokralaiselle edellä mainituista sääntörikkomuksista ennen vuokrasopimuksen purkamista. Jos vuokralainen viivytyksettä varoituksen jälkeen muuttaa toimintaansa tai täyttää velvollisuutensa, vuokranantajalla ei ole oikeutta purkaa sopimusta. Uutta varoitusta ei tarvitse antaa, jos vuokra-



laisen menettely jatkuu ensimmäisestä varoituksesta huolimatta taikka katsotaan, että huoneistossa vietetään erittäin häiritsevää elämää tai sitä tarkoituksella hoidetaan huonosti tai tuhotaan. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 1995.)

## 5 Asumissosiaalinen työ

Asunto ensin -periaatteen myötä käsitys itsemääräämisoikeudesta on muuttunut. Periaatteen mukaan hoidosta kieltäytyminen ei ole syy asunnon menetykselle ja siksi asumissosiaalinen työ on eettisesti vaativaa ja ristiriitaista. Asumissosiaalisen työn voidaan katsoa olevan auttamista käytännön asioissa kuten sosiaalietuuksien hakemisessa sekä sosiaalisten tilanteiden, kuten virastoasioinnin selvittelyä ja tukemista. Asumissosiaalityön eettisenä lähtökohtana toimii köyhyyden ja eriarvoisuuden vähentäminen. Asumissosiaalistatyötä tehdään monista eri lähtökohdista ja siksi sen toteutustapa vaihtelee. (Granfelt 2015b, 10-11.)

Aikuissosiaalityön päivillä Granfelt (2015a) on kuvaillut asumissosiaalista työtä työksi, jolla pyritään vaikuttamaan sosiaalisiin ja käytännöllisiin ongelmiin ja jota toteutetaan asunnottomien tai aikaisemmin asunnottomana olleiden henkilöiden parissa. Asumissosiaalisen työn tavoitteena on asumisen turvaaminen sekä asunnottomuuden ennaltaehkäisy. Tätä työtä toteuttavat muun muassa asumisneuvojat, asumisohjaajat ja aikuissosiaalityöntekijät. Työtä voidaan tehdä yksilö, ryhmä tai yhteisötasolla. Yleensä se on asukkaan ja asiantuntijan keskinäistä vuorovaikutusta, mutta se voi myös olla moniammatillista verkostotyötä. Asumissosiaalisen työn avulla voidaan parhaimmillaan tukea asiakkaan kuntoutumista ja sen nähdään olevan oleellinen osa asunnottomuuden vastaisessa työssä. (Granfelt 2013, 2009.)

Sininauha Oy (2015) on määritellyt tehtäväkuvauskaavioissaan sekä asumisohjaajan että palveluohjaajan työnkuvat osana asumissosiaalistatyötä. Asumisohjaajan työ keskittyy konkreettiseen avun ja tuen tarjoamiseen arjessa asukkaalle. Asumisohjaajat toimivat asiakkaiden omaohjaajina ja työllä pyritään edesauttamaan elämänhallintaa ja tukemaan kuntoutumista tai ylläpitämään siihen saakka hankittuja valmiuksia kuitenkin vaatimatta elämäntapamuutoksia. Käytännön tuki ja apu on konkreettista ja se voi keskittyä arjen ohjaukseen tai esimerkiksi virastokäynneissä tukemiseen. Asumisohjaajan työnä on toimia asiakkaan äänenä, jos asukas itse ei siihen kykene. Asumisohjaajan työote on luovaa ja innovatiivista sekä samalla kuntouttavaa ja kehittävää.

Asumisohjaajan ja palveluohjaajan työnkuvat kulkevat käsi kädessä ja ne sisältävät lukuisia samankaltaisuuksia. Ei ole yksiselitteistä vastausta siihen, kuinka ne eroavat toisistaan vaan ne sisältävät lukuisia samankaltaisuuksia. Palveluohjaajan työhön kuuluu asiakkaan ohjaaminen, neuvominen ja tukeminen palvelusuunnitelman mukaisesti sosiaalialan työhön liittyvissä asioissa. Palveluohjaaja kartoittaa asiakkaan palveluiden tarvetta ja ohjaa niiden piiriin. Työ-

tä tehdään asumisen perspektiivistä tavoitteena turvata asuminen, vuokranmaksu ja toimeentulo. Palveluohjaajan työhön kuuluu myös verkostotyö sekä sen kehittäminen ja ylläpitäminen sosiaalialan toimijaverkoston kanssa. Sen lisäksi, että työote on asumisohjaajan työnteon kaltaisesti luova ja innovatiivinen, on se palveluohjaajilla myös tutkiva ja kehittävä. Sekä palveluohjaajat että asumisohjaajat toteuttavat työssään Asunto ensin -periaatetta ja toimivat sen periaatteiden pohjalta. (Sininauha Oy 2015.)

## 6 Sosiaalipedagogiikka

Sininauha Oy:n perustehtävä on syrjäytymisen vähentäminen ja keskiössä ovat kohtaaminen, auttaminen ja vertaistuki (Sininauha 2016). Tällainen työskentely on sosiaalipedagogista toimintaa ja Sininauha Oy:n perustehtävä on integroida asukkaitaan yhteiskuntaan, kehittää asukkaiden arjenhallintaa ja tukea asukkaita olemaan oman elämänsä subjekteja. Sosiaalipedagogia voidaan määritellä sanoilla sosiaalinen ja pedagogiikka. Pedagogiikalla tarkoitetaan ihmisen kasvatusta ja kasvatuksen taitoa. Sosiaalisella taas on kolme eri päämerkitystä:

- yhteiskunnallinen, yhteisöllinen ja ihmisten vuorovaikutusta koskeva
- solidaarinen, toista huomioon ottava
- huono-osaisten auttamiseen suuntautuva

Päämerkitykset eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan ne linkittyvät toisiinsa. (Hämäläinen 2001, 14.) Sosiaalipedagogiikkaa voidaan tulkita kahdella eri tavalla: laajana yhteiskunta- ja kasvatusteorian kehittämisenä tai sosiaalipedagogisen työn ja koulutuksen teoriana. Sosiaalipedagogiikkaa voidaan käsitellä yhteiskunta- ja kasvatustiede teoriana sekä sosiaalipedagogista ammattikäytäntöä ja toimintajärjestelmää koskevana teoriana ja käytännön kokonaisuutena. (Hämäläinen & Kurki 1997, 16.)

Sosiaalipedagogiikassa keskiössä ovat ne prosessit, joissa yksilö kasvaa osaksi yhteisöä ja yhteiskuntaa. Sosiaalipedagogiikassa kasvuna ja kasvatuksena nähdään kaikki sosiaaliset tapahtumat elämän eri vaiheissa. Keskeisinä teemoina pidetään täysipainoista kansalaisuutta sekä toimintakyvyn ja tasapainon vahvistumista niin yksilöiden kuin yhteisöjen näkökulmasta. Toisaalta nähdään, että sosiaalisen kasvun tukeminen koskee kaikkia kansalaisia, toisaalta ajatellaan, että erityisessä keskiössä ovat erityistä tukea tarvitsevat. Erityistä tukea tarvitseviksi voidaan luokitella mm. mielenterveys- tai päihdeongelmaiset ihmiset, vaikeissa perheoloissa kasvaneet ja vammaiset. Yhteiskunnallinen eriarvoistuminen, syrjäytyminen sekä niiden ennaltaehkäisy ovat oleellinen osa sosiaalipedagogiikkaa. Sosiaalipedagogisen toiminnan tavoitteena on tukea yhteiskunnallista osallisuutta ja integraatiota sekä ennaltaehkäistä syrjäytymistä, myös silloin, kun yksilöllä ei ole valmiuksia työllistyä tai opiskella. Sosiaalipedagogiikka ei pelkästään kuvaa sosiaalisia ongelmia ja syrjäytymistä sekä näiden syntymekanismeja, vaan pyrkii vastaamaan kysymykseen mitä näille pitäisi tehdä. (Hämäläinen 2001; Suomen sosiaalipedagoginen seura.) Erotuksena sosiaalipolitiikalle, joka myös tähtää sosiaalisten ongelmien

ehkäisemiseen ja lieventämiseen poliittisin keinoin, sosiaalipedagogiikka pyrkii vaikuttamaan suoraan ihmisten toimintaan (Hämäläinen 2001, 24). Sosiaalipedagogiikkaa laajasti tutkinut Juha Hämäläinen (2001, 31) ilmaisee keskeisenä kysymyksenä miten yhteiskunnassa pitäisi kohdella syrjäytyneitä ja huono-osaisia ihmisiä. Sosiaalipedagogiikka on kiinnostunut yksilön itsenäisyyden ja elämänhallinnan oppimis- ja kasvuprosesseista. (Hämäläinen 2001.)

Asiakkaiden auttamista ja tukemista heidän pyrkimyksissään kohti parempaa arkea ja elämänhallintaa voidaan käsitellä arkeen suuntautuneena sosiaalipedagogisena toimintana (Hämäläinen & Kurki, 1997, 128). Tällaisessa työssä tärkeintä on arkielämän ymmärtäminen. Yhteisön jäseniä, joilla on vaikeuksia elämänhallinnassa ja oman paikkansa löytämisessä, voivat hyötyä sosiaalipedagogisesta työtoteutuksesta. Oleellista edellä mainitussa työssä on tukea ihmisiä yksilöinä sekä yhteisöinä löytämään keinoja, joilla he voivat vaikuttaa omaan elämäänsä ja muuttaa halutessaan sen suuntaa. Vastuun ottaminen, valintojen itsenäisyys, itsensä kehittäminen ja omaan elämään vaikuttaminen lisäävät subjektiivuutta, joka on nähdään oleellisena osana sosiaalipedagogista viitekehystä. (Hämäläinen 1999, 60-61.) Hämäläisen (1999, 68) mukaan vuorovaikutus työntekijän ja asiakkaan välillä on oleellinen osa prosessia ja subjektiivuutta vahvistuu ennen kaikkea vuorovaikutteisessa dialogissa. Ihmistä ei voi pakottaa muuttumaan, vaan muuttuminen tapahtuu kasvuprosessin myötä, kun ihminen näkee itsensä uudessa valossa ja alkaa toimia uuden identiteettinsä mukaan. Sosiaalipedagogiikan tarkoituksena on auttaa ihmistä näkemään omat vahvuutensa ja mahdollisuutensa vaikuttaa omaan elämäänsä. Samalla täytyy varoa negatiivista identiteetin vahvistamista. Yksilö pitäisi kohdata hänen vahvuutensa, ei hänen aiempien epäonnistumisien, kautta. (Hämäläinen 1999 sekä 2001.)

Sosiaalipedagogiikka linkittyy moneen eri ammattiryhmään ja usein puhutaankin sosiaalipedagogisesta orientaatiosta. Sosiaalipedagogiikan katsotaan muodostavan sosiaalisen kasvatuksen ammatillisen perustan. Orientaatio ei synny tiettyjen työmuotojen käytöstä, vaan se ohjaa käyttämään tietyn tyyliä työmenetelmiä. Sosiaalipedagogista työtä tehdään lähellä ihmisten arkea, kun taas esimerkiksi sosiaalityötä mielletään tehtävän lähinnä toimistoissa. Sosiaalipedagogiassa korostuvat toiminnallisuus, yhteisöllisyys ja elämyksellisyys. Keskiössä on ihmisen kohtaaminen. Sosiaalipedagogista työtä ei tule pelkistää menetelmä opiksi, sillä silloin aletaan herkästi käyttää vain tiettyjä työmuotoja ja luovuus sekä joustavuus kärsivät. Työn sisältöä kuitenkin määrittelee, millaisesta asiakaskunnasta on puhe ja millaiset työmenetelmät ja työmuodot kullekin asiakasryhmälle sopivat. Menetelmiä määrittelee muun muassa, missä kohdassa ennalta ehkäisevässä tai korjaavassa toiminnassa liikutaan. Asiakaskunnan sosiaalipedagogiset ongelmat ovat usein monimuotoisia ja luonteeltaan muuttuvia. Siksi menetelmienkin pitää olla mukautuvaisia. (Hämäläinen 2001 ja Hämäläinen & Kurki 1997.)

Sosiaalipedagogiikan toiminnallisten ratkaisujen etsiminen edellyttää eettistä pohdintaa ja keskustelua arvolähtökohdista. Tilannetta on tarkasteltava kokonaisuutena, miten asiat ovat

ja miten niiden tulisi olla sekä miten niiden suhteen tulisi toimia. (Hämäläinen 2001, 20.) Sosiaalipedagogia liittyy vahvasti dialogisuuteen, sillä sosiaalipedagoginen metodologia perustuu aina dialogiin (Hämäläinen & Kurki, 1997, 47).

## 6.1 Dialogisuus

Ruusulankadun asumisyksikön toimintatapaohjeen (2016, 5) mukaan työntekijöiden työtä ohjaavat seuraavat arvot ”...*elämän ja ihmisarvon kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja vallinnanvapaus, oikeudenmukaisuus, tasa-arvo, yksilöllisyys, yksityisyys, palveluhenkisyys, vastuullisuus, syrjinnän vastustaminen, luottamuksellisuus sekä omatoimisuuden, itsenäisyyden ja elämänhallinnan edistäminen*”. Jotta edellä mainitut arvot toteutuvat Sininauha Oy:ssä, tulee kanssakäymisen pohjautua dialogisuuteen. Tämän vuoksi dialogisuus ja dialogi on valittu yhdeksi opinnäytetyömme teoreettiseksi viitekehykseksi.

Dialogi on keskustelua, jossa puolten valinnan sijaan pyritään saamaan yhteinen ymmärrys tai kokemus asiasta. Yhteisellä ymmärryksellä lisätään dialogiin osallistujien voimaa ja älykkyyttä. Yhteisellä ymmärryksellä ei tarkoiteta sitä, että keskustelun osapuolet pääsevät yhteiseen ymmärrykseen asiasta vaan sen tavoitteena on saavuttaa uusi ymmärrys, joka luo pohjan myöhemmälle ajattelulle ja toimintakulttuurille. Toisaalta dialogi myös mahdollistaa jokaisen siihen osallistuvan muuttumisen ja kehittymisen. (Heikkilä & Heikkilä 2001, 20.) Menetelmän juuret pohjautuvat ikivanhaan kommunikaatio muotoon, jota käytettiin jo antiikin Kreikassa. (Heikkilä & Heikkilä 2001, 61.) Sana dialogi koostuu kahdesta kreikan kielen sanasta dia, joka tarkoittaa läpi ja logos, joka tarkoittaa merkitystä. (Isaacs 2001, 40.)

Dialogin voidaan ajatella olevan vuoropuhelua, jossa ihmiset ajattelevat yhdessä. Tällä tarkoitetaan sitä, että yksilöt luopuvat ajatuksesta, että oma kanta on ainut oikea ja ryhtyvät ajattelemaan oman kannan toimivan askeleena kohti yhteistä lopputulosta. Tällöin yksilö on valmis heittäytymään keskusteluun, kuulemaan muita keskusteluun osallistuvia ja hellittämään omista käsityksistään. Näiden kautta muodostuu uusi yhteinen ymmärrys. Dialogin kautta voidaan paremmin ymmärtää ja havaita ongelmia ja niiden alkuperää. (Isaacs 2001, 40.) Heikkilä ja Heikkilä (2001, 57) kuvailevat kirjassaan dialogia prosessiksi, jossa valintojen tekemisen sijaan keksitään ja pohditaan valintojen luonnetta sekä niiden taustatekijöitä.

Tavanomaista, jopa taitavaakin keskustelua, voidaan usein erehtyä luulemaan dialogiksi, vaikka lähempi tarkastelu osoittaa sen olleen jotain muuta. Dialogiin on varattava tiedostaen riittävästi tilaa uusille merkityksille. (Heikkilä & Heikkilä 2001, 57.) Keskustelun muuttumista dialogiksi tai toisinpäin voi olla vaikea huomata, erityisesti silloin kun osallistuu itse aktiivisesti prosessiin. Tavanomaista on myös, että kaikki keskusteluun osallistujat eivät sisäistä dialogiin kuuluvaa avointa kommunikaatiota vaan itsepintaisesti pysyvät vanhassa, väittelyn kal-

taisessa keskustelukulttuurissa. (Heikkilä & Heikkilä 2001, 60.) Isaacsin (2001, 63) mukaan sekä keskustelua että dialogia tarvitaan yhtä lailla. Toisinaan yksin ajatteleva vie pidemmälle verrattuna yhteisen ymmärryksen löytämiseen. Keskustelun tarkoituksena on löytää ratkaisu johonkin asiaan kun taas dialogin tarkoituksena on tuottaa oivalluksia ja muuttaa ennakkokäsityksiä.

Dialogissa tarvitaan neljää perustaitoa jotka ovat kuuntelu, kunnioitus, odotus ja avoimuus. Kun puhutaan ihmisten välisestä kommunikaatiosta, kuuntelun tärkeyttä ei voida tuoda liiaksi esiin. Kuunteleminen ja kuuleminen ovat eri asioita, ja usein kuuntelutilanteessa toinen osapuoli aavistelee ennakkoon ja tekee oletuksia toisen sanomasta, kun taas kuunteleminen tarkoittaa ymmärtämistä. Aidosti kuuntelemalla voi parhaimmillaan saavuttaa uuden ja muuttuvan todellisuuden, jolloin kaikki osapuolet voivat saada uusia oivalluksia. Erityisesti dialogikulttuurissa kuunteleminen sekä kyky ymmärtää vastapuolen todellisuutta on hyvä ottaa tarkastelun kohteeksi aika ajoin. Kuuntelemiseen liittyy aktiivisena osana kunnioitus. (Heikkilä & Heikkilä 2001, 105-109.) Isaacs (2001, 122) kuvaa kunnioitusta aktiiviseksi toiminnaksi jolloin pyritään löytämään kokemuksien alkuperä. Kunnioitus dialogissa tarkoittaa sitä, että toisten ihmisten rajat otetaan huomioon ja niitä kunnioitetaan. Tämä mahdollistuu sillä, että kuuntelija osaa antaa vastapuolelle tilaa kuitenkin vetäytymättä syrjään ja välttelemättä vaikeita aiheita. Kunnioittavalla kohtelulla saamme mahdollisuuden kuulla vastapuolen oma todellisuus ja sitä kautta saavuttaa uusia, yhteisiä todellisuuksia. (Isaacs 2001, 126-128.)

Kuuntelun ja kunnioituksen lisäksi dialogissa odotus on tärkeä arvo. Odotuksella ei tarkoiteta sitä, että omia puheenvuoroja kuopattaisiin vaan ajatukset tuodaan ilmi niin, että kaikilla on mahdollisuus ymmärtää niitä. Asioita ja ajatuksia ei ole etukäteen valmiina mielessä vaan ne muotoutuvat kokonaisuuksiksi dialogin edetessä. Oman tietämättömyyden tiedostaminen ja sen myöntäminen mahdollistaa sellaistenkin asioiden ja kysymysten esittämisen, joita ei muutoin tulisi esitettyä. Odottaminen tarkoittaa dialogissa pysähtymistä. Pysähtymisen aikana on tarkoituksena kuunnella ja nähdä asiat uusin silmin. Tällä vältämme sen, että asioista muodostetaan mielipide liian aikaisin, sillä todellisuus sisältää monia näkökulmia. (Isaacs 2001, 144-156.) Heikkilä ja Heikkilä (2001, 131) toteavat kirjassaan, että dialogi vaatii sen, että osallistujat tiedostavat oman tietämättömyytensä ja ovat valmiita tarkastelemaan omaa tapansa toimia.

Vaikeimpana osana dialogia pidetään avoimuutta ja suoraa puhetta. Suoralla puheella tarkoitetaan aidon itsensä kuulemista, ei sitä mitä muut olettavat dialogiin osallistujien sanovan. Jotta voi tuottaa suoraa puhetta ja olla täysin avoin dialogitilanteessa, täytyy uskaltautua ottamaan hyppy tuntemattomaan ja luottaa siihen, että dialogi tuottaa ajatuksia. Sitä mukaan kun uusia ajatuksia muodostuu, tulevat ne puheen kautta ulos. Tämä taas vaatii sitä taitoa kuunnella ja olla hiljaa. Isaacs kuvailee avoimuutta tilaksi joka mahdollistaa sen, että

kaikkien osallistujien ideat ja ajatukset voidaan nostaa esille ja tarkastella niitä ilman kritiikkiä. (Isaacs 2001, 167-172.) Avoimuus ei tarkoita sitä, että puhuu kaiken mieleen juolahtavan vaan osaa tietoisesti suodattaa ääneen sanottua. Avoin puhe voi luoda uutta ja muodostaa kokonaan uuden todellisuuden. (Heikkilä ja Heikkilä 2001, 129.)

Dialogista puhuttaessa voidaan puhua yksilön sisäisestä dialogista tai ihmisten välisestä dialogista. Käsitettä kehitetään ja käytetään elämän eri osa-alueilla ja siitä on tullut oleellinen osa moniammatillista yhteistyötä. Moniammatillinen yhteistyö tähtää dialogiin, mikä tarkoittaa yhteistä ja jaettua ymmärrystä. Tällaista yhteisen ymmärryksen tilaa ei voida pitää vakiona vaan se syntyy hetkittäin ja erityisesti haastavaa se on moniammatillisissa foorumeissa, sillä dialoginen vuoropuhelu onnistuu vain silloin kun kaikki kaikilla on pyrkimys yhteiseen ymmärrykseen. Dialogia ei voida synnyttää vain keskustelemalla vaan sille on luotava kulttuuri joka mahdollistaa ja oikeuttaa tämän kaltaisen vuorovaikutuksen. (Isoherranen 2008, 65-68.) Dialogilla ja sen myötä asiakkaan kuulemisella nähdään olevan myönteinen vaikutus sekä työ- että kustannustehokkuuden kannalta. Kun heti asiakassuhteen alussa löydetään yhdessä asiakkaan kanssa tarvittavat palvelut ja toimintatavat elämäntilanteen kohentamiseksi, todennäköisesti sillä tullaan säästämään myöhemmissä palveluissa. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2015.)

## 6.2 Hiljainen tieto

Hiljainen tieto on osa sosiaalialaa. Työntekijöillä on paljon osaamista, jota he käyttävät jokapäiväisessä työssään, mutta tieto jää helposti yhden työntekijän taakse. Opinnäytetyössämme olemme halunneet lähteä avaamaan Sininauha Oy:ssä olevaa hiljaista tietoa. Isaacsin mukaan käsitettä hiljainen tieto käytetään, kun puhutaan tietämyksen hallinnan ja henkisen pääoman yhteydestä. Työntekijöillä on ammatistaan ja siihen liittyvästä toiminnasta sellaista tietoa, jolle ei ole sanoja, mutta se on olemassa ja oleellisesti määrittää toimintaa. (Isaacs 2001, 69.) Muun muassa taitoa, asiantuntemusta, asenteita ja intuitiota voidaan kutsua hiljaiseksi tiedoksi (Saariluoma, Kujala, Kuuva, Kymäläinen, Leikas, Liikanen, Oulasvirta 2010, 259). Eri tieteenaloilla on jo pitkään keskusteltu hiljaisesta tiedosta sekä sen merkityksestä ja hyödyntämisessä organisaation työntekijöiden osaamisessa (Pohjolainen 2012, 2). Yritykset pyrkivät keräämään tätä hiljaista tietoa tekstimuotoon, jotta se voidaan siirtää eteenpäin uusille työntekijöille (Isaacs 2001, 69). Useiden työvuosien saatossa kerääntynyt hiljainen tieto ja käytännön osaaminen konkretisoituu organisaatioon ja sen toimintaan. Parhaimmillaan sitä voidaan käyttää apuna päätöksen teossa silloin kun muodollista, paperilta löytyvää tietoa ei ole saatavilla. (Saariluoma ym. 2010, 259.)

Organisaatiota tulisi johtaa niin, että se mahdollistaa hiljaisen tiedon levityksen ja jakamisen osana työn kehittämistä ja uusia innovaatioita. Työelämässä hiljaisella tiedolla tarkoitetaan työkokemuksen kautta saatua osaamista ja taitoa mikä kerääntyy työvuosien aikana, ja jota

työntekijä ei välttämättä osaa kuvata sanoilla. Hiljainen tieto näyttäytyy laajana, monipuolisena ja kokonaisvaltaisena tietona, sellaisena, jota on vaikea itse määritellä ja havainnoida. Tiedon siirtäminen organisaatiossa sukupolvelta toiselle on tärkeää, jotta hiljainen tieto ei katoa. On kiistelty, voidaanko hiljaista tietoa artikuloida, mutta Pohjalainen toteaa artikkelissaan, että tieto siirtyy eteenpäin yhdessä tekemällä ja tämän vuoksi esimerkiksi uuden työntekijän perehdyttämiseen tulee varata riittävästi aikaa. (Pohjolainen 2012, 2.) Perehdyttäjän vastuulle jää ottaa, mitä tietoa olisi hyvä jakaa perehdytystilanteessa, mutta myös perehdytettävän on itse pohdittava, mitä tietoa haluaa. Tiedon jakajan on aistittava, mitä tietoa uusi työntekijä tarvitsee ja tiedon jaon tulee tapahtua systemaattisesti ja oikea aikaisesti. (Saariluoma ym. 2010, 263.)

Smith (2001, 311-321) tuo artikkelissaan ilmi, että hiljainen tieto on tietoa, jolle ei ole sanoja ja joka on automaattista, välitöntä ja nopeasti käytössä olevaa. Hiljainen tieto eroaa täsmällisestä tiedosta (explicit knowledge) siten, että täsmällinen tieto on teknistä tai akateemista dataa, jonka voi lukea kun taas hiljainen tieto on yksilökohtaista, subjektiivista ja paikallista. Hiljaista tietoa ei voi lukea kirjoista tai manuaaleista vaan se on rakentunut ajatusmalleista, arvoista, uskomuksista, havainnoista, käsityksistä ja oletuksista. Pohjolainen (2012) kuvailee hiljaisen tiedon ja tietämisen eroa sillä, että hiljaiseen tietoon vaikuttavat ihmisen omat henkilökohtaiset arvot, uskomukset sekä oletukset, jotka muodostavat ajansaatossa ja kokemuksen karttuessa tietopohjan. Hiljainen tieto muodostuu ajattelun ja toiminnan kautta kun taas tietäminen ilmenee taitavassa toiminnassa. (Pohjolainen 2012, 6.)

Valtaosa hiljaisesta tiedosta työelämässä siirtyy yhdessä tekemisen ja sen lomassa käytyjen keskustelujen kautta. Spontaaneja, luovia keskusteluja saadaan aikaan kun ajatuksia ja toimivia käytänteitä tuodaan esiin vapaassa ja avoimessa ympäristössä. (Smith 2001, 314-315.) Hiljainen tieto on ryhmittynyt sisällön, asiayhteyden tai orientaation mukaan. Organisaation tulisi yhä enenevässä määrin tunnistaa ja tiedostaa hiljaisen tiedon tärkeys ongelmien ratkaisussa ja päämäärien tavoittelussa. Interaktiivisesti oppiva työympäristö, joka rakentuu luottamukselle ja kollektiiviselle yhteistyölle, mahdollistaa hiljaisen tiedon käytön ja sen jakamisen. Hiljaista tietoa voidaan opettaa muille näyttämällä konkreettisesti, kuinka jokin asia tehdään. Mikäli tiedonvälitys tapahtuu epäsuorasti, esimerkiksi kirjallisesti, työntekijä voi vastata kysymyksiin, joista ilmenee miten, miksi ja kuinka hänen sekä muiden vahvuudet, heikkoudet, arvomaailma ja päämäärät vaikuttavat asian ratkaisuun. (Smith 2001, 317-319.) Isaacsin mukaan työryhmän ajatteluun ja yhteisen päämäärän löytämiseen liittyvät ongelmat voivat saada alkunsa hiljaisen tiedon tasolla, sillä monet asiat toimivat ja tapahtuvat ilman tietoista ajattelua ja nämä hiljaiset prosessit ohjaavat ajatteluamme. Dialogiprosessi auttaa kiinnittämään huomiota tähän ajattelutapaan. (Isaacs 2001, 70.)

## 7 Tutkimuksen toteuttaminen

### 7.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymys

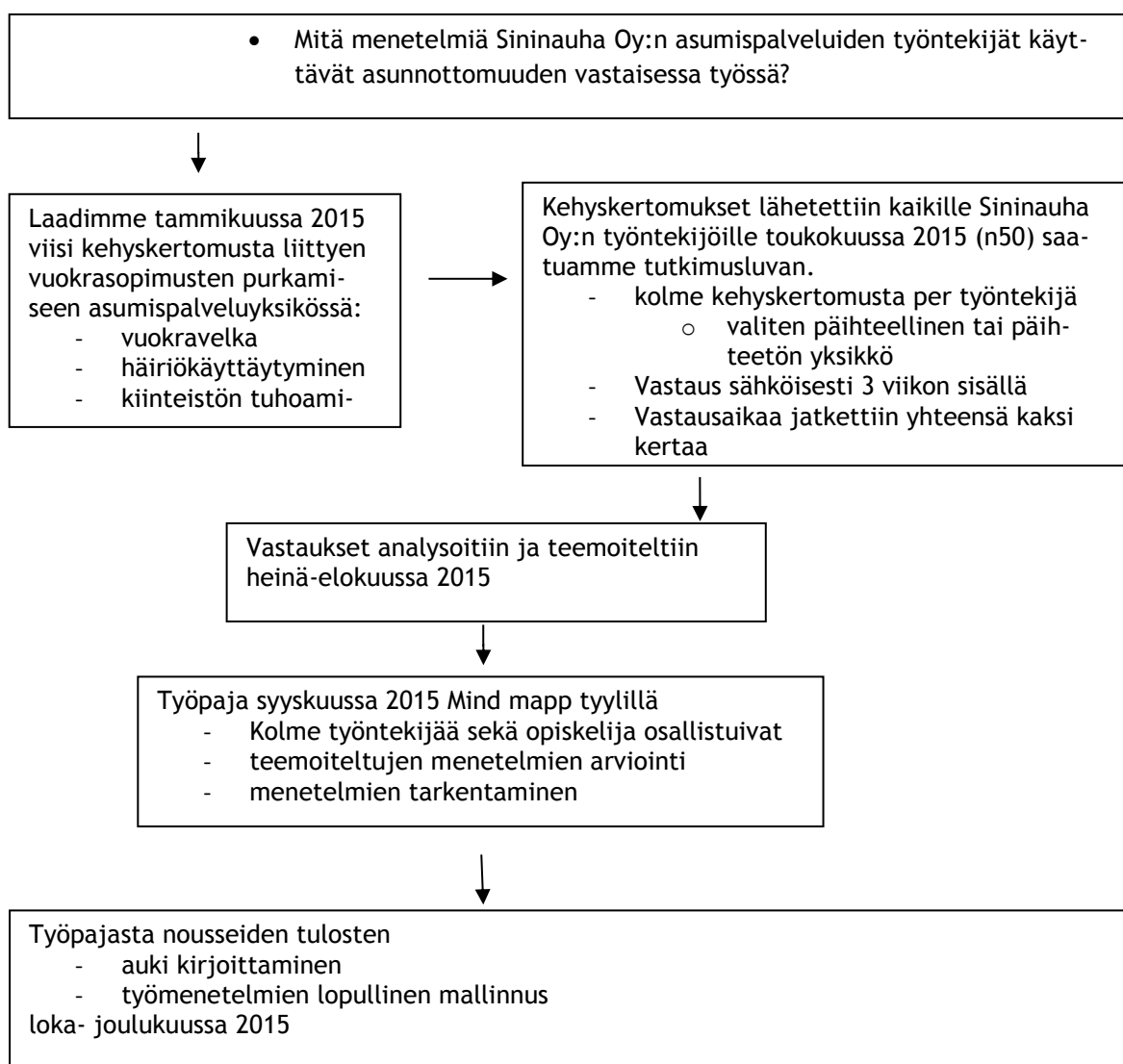
Tutkimuksemme tavoitteena on kerätä tietoa Sininauha Oy:n asumispalveluyksiköiden työntekijöiden käyttämistä menetelmistä, joilla ehkäistään vuokrasopimusten purkuja. Menetelmillä tarkoitamme sekä toimintamalleja että keinoja, joita on luotu häätöjen ennaltaehkäisemiseksi. Tutkimuskysymyksemme on: Mitä menetelmiä Sininauha Oy:n asumispalveluiden työntekijät käyttävät asunnottomuuden vastaisessa työssä?

Sininauha Oy:n asumispalveluita käyttävät ovat usein jo vähintään kertaalleen asuntonsa menettäneitä. Tuetun asumisyksikön tehtävänä on tukea ja ohjata asukkaita niin, että asuminen aiemmasta kriisitilanteesta huolimatta onnistuisi tuen avulla. Myös Sininauha Oy:ssä joudutaan purkamaan toistaiseksi voimassaolevia vuokrasuhteita. Työmenetelmien mallintaminen ja auki kirjoittaminen mahdollistavat tutustumisen käytössä oleviin menetelmiin ja niiden mahdollisen kehittämisen jatkossa. Kun menetelmät ovat kirjattu ylös ja niitä pystytään tutkimaan, on esimerkiksi työhön perehtyminen uusille työntekijöille helpompaa. Auki kirjoitetujen menetelmien tutkiminen mahdollistaa henkilökunnan kehittymisen omassa työssään sekä toimivat menetelmät voidaan mallintaa, jolloin niiden saatavuus helpottuu ja laajenee.

Toive työmenetelmien mallintamisesta on syntynyt työyhteisöissä. Käytännön kautta työntekijöillä on todettu olevan paljon hiljaista tietoa, jota ei ole avoimesti jaettu työyhteisössä. Tämä vuoksi työmenetelmien kirjoittaminen auki ja sanoittaminen on noussut esiin. Nykypäivänä hiljaisesta tiedosta puhutaan varsinkin työelämän yhteydessä ja se yhdistetään tietämyksen hallintaan ja henkiseen pääomaan (Isaacs 2001, 69). Työntekijät ovat tuoneet ilmi osaamisen olevan jakaantunutta ja henkilöitynyttä. Tämän lisäksi asumisyksiköt ovat erillisiä yksiköitä toistaan, eikä aktiivisia tiedonvälityskanavia niiden kesken välttämättä ole. Informaatiokanavien ja väylien puuttuessa hyvät käytännöt sekä menetelmät jäävät yksikön työyhteisön tietoon, mutta eivät leviä muille Sininauha Oy:n työntekijöille.

Kuviossa 1 kuvaamme opinnäytetyön tavoitetta sekä aikataulullista prosessia. Opinnäytetyön tekeminen on aloitettu tammikuussa 2015.





Kuvio 1. Opinnäytetyö prosessina

## 7.2 Laadullinen tutkimus

Tutkimuksemme suunnaksi olemme valinneet laadullisen arviointitutkimuksen. Opinnäytetyösämme tiedon keruun toisessa vaiheessa työntekijät kirjoittavat auki työmenetelmiä sekä arvioivat niitä ja niiden toimivuutta työpajassa. Arviointitutkimusta voidaan soveltaa, kun tarkoituksena on arvioida esimerkiksi hanketta, ohjelmaa tai palvelua. Usein käytännönarvioinnin toteuttaa jo organisaatiossa työskentelevä, ja sen tarkoituksena on tutkittavan interventiön, projektin tai esimerkiksi palvelun arvon määrittelyn. (Robson 2001, 18, 24.) Arviointitutkimuksessa ensisijalla on toiminnan ja sen tulosten arviointi sekä tämän pohjalta tehtävä toimintastrategian parantaminen. Laadukas ja tieteellinen arviointitutkimus vaatii, että tutkimusasetelma, aineiston kerääminen, analyysi sekä tulkinta ovat harkittuja. Arviointia tapahtuu hankkeen eri vaiheissa ja arvioinnin muotoutuminen riippuu muun muassa siitä, kuka on

tutkimuksen toimeksiantaja ja mihin hankeen ajankohtaan se sijoittuu. (Arviointi tutkimusotteena 2014.)

Arviointitutkimus on joko summatiivista tai formatiivista arviointia. Formatiiivisessa arvioinnissa keskitytään yleensä koko prosessin eri vaiheiden arviointiin, kun taas summatiivisessa arvioinnissa arvioidaan tulosten ja etukäteen asetettujen tavoitteiden saavuttamista prosessin lopussa. Anttilan (2007, 84-85) mukaan summatiivinen arviointi edellyttää, että tutkija ymmärtää tutkittavan kokonaisuuden ja osaa suhteuttaa tutkittavan aineiston osaksi laajempaa kokonaisuutta. Formatiiivisella arvioinnilla löydetään vastauksia yleensä kysymykseen ”mitä tapahtuu” ja ”kuinka kehitän prosessia paremmaksi” (Robson 2001, 81). Meidän opinnäytetyössämme tavoitteena on selvittää, millaisia työmenetelmiä Sininauha Oy:ssä on käytössä asunnottomuuden vastaiseen työhön, joten tutkimuksemme on formatiivinen arviointi. Opinnäytetyömme tavoitteena on nimetä ja mallintaa työmenetelmät ja luoda pohjaa työyhteisön kehittämiselle. Arviointitutkimuksemme on prosessin arviointia, sillä meillä on tavoitteena selvittää, mitä tapahtuu, miten tapahtuu ja toimivatko asiat niin kuin on suunniteltu.

Opinnäytetyömme paradigma on konstruktivistinen. Konstruktivistinen paradigma tarkoittaa kokonaisvaltaista, tutkimusta ohjaavia ontologisia ja epistemologisia näkemyksiä (Nelson & Prilleltensky 2005). Epistemologia määrittää tietokäsitystä ja ontologia kehittämistoiminnan todellisuuskäsitystä. Konstruktivistinen paradigma on yksi hermeneuttisen paradigman muodoista. Konstruktivistisessa paradigmassa todellisuus riippuu ihmisten tulkinnoista ja käsitys todellisuudesta muodostuu sosiaalisissa prosesseissa. Konstruktivistisessa paradigmassa tutkija pyrkii ymmärtämään erilaisia tulkintoja. Tieto on muotoutunut kommunikaatiossa muiden kanssa, ja siihen vaikuttavat kommunikaatioon osallistuvien arvot ja normit.

Mielestämme konstruktivistinen todellisuuskäsitys toimii opinnäytetyömme paradigmana, koska tavoitteenamme on selvittää työntekijöiden kokemuksia eri menetelmistä ja löytää yhteistyössä heidän kanssaan uusia työmuotoja. Tarkoituksenamme on saada työntekijöiden ääni kuuluville sekä hiljainen tieto kerätyksi ja ymmärrämme, että heidän oma sosiaalinen todellisuus vaikuttaa vastauksiin ja sitä myöten tutkimukseemme.

### 7.3 Aineistonhankinta

Kun aloimme tekemään opinnäytetyötämme Sininauha Oy:n työntekijöiden käyttämistä työmenetelmistä, pohdimme useita eri aineistonhankinnan muotoja. Työntekijöiltä saadun palautteen mukaan työmenetelmät eivät välttämättä olleet itsestään selviä, vaan ne perustui-  
vat usein työntekijöiden hiljaiseen tietoon ja olivat jotain sellaista pääomaa, jota oli kerätty asteittain vuosien saatossa ammattitaidon ja työvuosien karttuessa. Nurmisen (2008, 173) mukaan tulevaisuuden työelämässä hiljainen tieto, eli asiantuntijoiden kokemustieto, luo tie-

toperustan osaamiselle yhä enenevässä määrin. Keräsimme aineiston kahdessa osassa, jotta ensimmäisessä työvaiheessa kerättyä materiaalia voidaan vielä jatkojalostaa ja työstää. Näkemyksemme mukaan erityisesti hiljaiseen tietoon perustuvan tiedon keräämistä varten aineiston keruu oli hyvä suorittaa kahdessa erässä, sillä usein hiljainen tieto on jotain sellaista, jota on vaikea pukea sanoiksi. Isaacsin (2001, 69) kuvaileekin hiljaista tietoa jonain sellaisena asiana, jolle ei ole sanoja vaan se vaikuttaa toimintatapoihimme.

### 7.3.1 Kehyskertomukset

Tiedonkeruu eri työmenetelmistä tapahtui sähköisesti kehyskertomusten avulla. Sähköiseen lomakkeeseen päädyttiin, koska verkkolomaketutkimusten on nähty saavuttavan suuremman vastausprosentin kuin paperilomaketutkimusten, kun kyselyn kohderyhmä on sähköisesti tavoitettavissa. (Kuula 2006, 174). Tiedonkeruumenetelmänä käytimme eläytymismenetelmää, jossa tarkoituksena on kerätä aineistoa pienin essein tai lyhyiden tarinoiden avulla. Kehyskertomuksen tavoitteena on toimia orientaationa ja kehyskertomuksen luoman mielikuvan perusteella tutkimukseen osallistujat kirjoittavat, miten tulisi toimia, jotta tarina saisi positiivisen lopun. Tarinat eivät välttämättä ole todellisia kuvauksia tapahtuneesta vaan mahdollisia fiktiivisiä asiakastapauksia. Kehyskertomuksissa oleellista on variaointi. Varioinnilla tarkoitetaan, että kehyskertomuksia on kaksi tai useampia ja ne poikkeavat toisistaan jonkin oleellisen asian suhteen. Tavoitteena on tutkia, mikä vastauksissa muuttuu, kun kertomuksessa jokin oleellinen asia muuttuu. (Eskola 1997, 5-6.) Eläytymismenetelmää voidaan käyttää tutkimuksen ainoana tiedonhankintamenetelmänä tai sillä voi olla keskeinen rooli tiedonhankinnassa. Menetelmä on koettu hyväksi niissä tapauksissa, joissa vastauksia on etsitty johonkin käytännölliseen ongelmaan, mutta myös teorian kehittämiseen ja testaamiseen. (Eskola 1997, 28.)

Lähetimme kaikille 50 Sininauha Oy:n työntekijälle kehyskertomuksen. Kehyskertomuksia (liitteet 2 ja 3) on viisi erilaista ja kullekin työntekijälle lähetettiin kolme tarinaa. Tarinat käsittelevät vuokralvelka- ja häiriökäyttäytymistilanteita. Lähetettävät kehyskertomukset valittiin sen mukaan työskenteleekö työntekijä päihteellisessä vai päihteettömässä yksikössä. Kehyskertomusten lisäksi kysyimme työntekijöitä taustakysymyksiä (taustakysymykset ilmenevät liitteistä 2 ja 3). Taustakysymykset liittyivät työntekijöiden koulutukseen ja työkokemukseen. Taustakysymysten tarkoituksena oli kartoittaa anonyymisti vastaajien aikaisempaa työkokemusta ja koulutustaustaa, sillä uskomme näiden vaikuttavan vastauksiin. Kehyskertomukset testattiin kuudella ulkopuolisilla henkilöillä ennen niiden lähetystä työntekijöille. Testauksella pyrittiin välttämään väärinymmärryksiä ja soveltamista tehtävänannon kanssa.

Eskola (1997, 20) kertoo kirjassaan, että paras tapa tiedon hankintaan on kehyskertomuksien jakaminen yhteisessä tilanteessa tai tilaisuudessa, jossa vastaaja jättää kertomuksen samalla tutkijalle. Vastauspapereiden lähettäminen tutkimukseen osallistujille on koettu huonohkona

menetelmänä vastausprosentin pienuuden takia. Tämän vuoksi pohdimme mahdollisuutta järjestää työntekijöille tilaisuus johon kaikki tai suurin osa työntekijöistä olisi osallistunut ja näin ollen kaikki läsnäolijat olisivat vastanneet kehyskertomuksiin. Totesimme kuitenkin tämän kaltaisen massatapahtuman järjestämisen olevan haastavaa ellei mahdotonta suurelle ryhmälle työntekijöitä, jotka tekevät kolmivuorotyötä. Myös Sininauha Oy vahvisti ajatuksemme, ettei edellä mainitun kaltaista tapahtumaa ei ole mahdollista järjestää, sillä vastaaminen vaatii aikataulullisesti runsaasti aikaa ja työntekijöiden täysivaltaista keskittymistä, eikä ole mahdollista irrottaa suurta määrää työntekijöitä osallistumaan kyselyyn yhtä aikaa. Päädyimme lähettämään kehyskertomukset Webropol-kyselynä työntekijöille. Webropol-kysely laadittiin huhtikuussa 2015. Sähköpostitse lähetettyjen kyselyiden etuna on, että mahdolliset häirttekijät, kuten ei-verbaalinen viestintä vähenee, mikä esimerkiksi kasvokain tapahtuvassa haastattelutilanteessa vaikuttaa vuorovaikutukseen ja vastausten muodostumiseen. Tämän lisäksi internetissä lähetettyjen lomakkeiden etuna on että, vastaajat tuottavat pyydetyt tiedon ja valmiiksi kirjalliseen muotoon, jolloin virhetulkintojen määrä yhä vähenee. Toisaalta sähköpostikyselyn huonona puolena nähdään, että viestintä tilanteessa vastaajan äänenpainot, ilmeet eivätkä eleet tule tutkijan tietoon. (Kuula 2006, 174-175.)

Webropol-kyselyn liitteeksi loimme saatekirjeen (liite 1) jossa esittelimme itsemme sekä kerroimme tutkimuksemme tavoitteen. Saatekirjeessä annettiin vastausaika sekä pyydettiin halukkaita työntekijöitä ilmoittautumaan työpajatyöskentelyyn tutkimuksen myöhemmässä vaiheessa. Toisaalta saatekirjeen tavoitteena on myös antaa selkeät toimintaohjeet lomakkeen täyttöä varten ja näin ollen vähentää väärinymmärryksiä vastaajien keskuudessa. (Aaltola & Valli 2001, 110).

Eläytymismenetelmää on kritisoitu vastausten keinotekoisuudesta. Vaikka vastaukset voivat tuottaa stereotypioita, on kuitenkin oleellista tarkastella millaista muuta tietoa niistä välittyy. (Eskola 1997, 30.) Tavoitteenamme oli eläytymismenetelmää käyttäen saada tietoomme eri menetelmiä/työmuotoja joita yksikössä on käytössä. Kun työntekijä kuvaillee miten hän toimisi tai miksi hän toimisi tietyllä tavalla, saadaan kuvailuun yleensä mukaan hiljaista tietoa. Hiljaista tietoa voidaan saada tallennettua esittämällä kysymyksiä;

- Mitä tiedät vahvuuksistasi, heikkouksistasi, arvomaailmastasi ja päämäärästasi?
- Mitkä ovat työtovereidesi vahvuudet, heikkoudet, arvomaailmat ja päämäärät?
- Mitä tekisit tilanteessa toisin jos tulevaisuudessa tulisi samankaltainen asia vastaan? voidaan saada tallennettua hiljaista tietoa. (Smith 2001, 314, 317)

Näkemyksemme mukaan, eläytymismenetelmän kautta on mahdollista kerätä myös hiljaisen tiedon työmlleja. Tiedostamme, että vastaukset voivat olla osin stereotyyppisiä, mutta tavoitteenamme on löytää myös niitä poikkeuksellisia ja ennalta arvaamattomia vastauksia sekä aineetonta pääomaa. Aineettomalla pääomalla tarkoitetaan ihmisen osaamisella tuotettua

tietoa, joka sisältää myös hiljaisen tiedon. Hiljainen tieto on jokaisen työntekijän omakoh-  
taisten kokemusten perusteella tuotettua tietoa ja sen näkyväksi tekeminen vaatii aikaa ja  
moniammatillista yhteistyötä. (Nurminen 2008, 186.) Eläytymismenetelmän yksi parhaista  
puolista on, että se ei vain kerää vastaajilta tietoa tutkijan laatimiin kysymyksiin vaan mah-  
dollistaa vastaajalle oman käsityksensä esiin tuomisen tutkittavasta asiasta (Eskola 2001, 78).

Webropol-kysely lähetettiin kaikille Sininauha Oy:n asumispalveluissa työskenteleville 50  
työntekijälle. Kvalitatiivisen aineiston riittävää määrää on vaikea sanoa, mutta eläytymisme-  
netelmää käyttäessä saturaatiopiste on yleensä saavutettu noin 15 vastauksen kohdalla (Esko-  
la 1997, 24). Voidaan olettaa, että olisimme saavuttaneet Eskolan (1997, 24) mainitseman  
saturaatiopisteen, mikäli kyselyyn olisi vastannut 15 sekä päihteellisten että päihteettömien  
yksiköiden työntekijää, eli yhteensä 30 työntekijää olisi vastannut kyselyyn.

### 7.3.2 Työpaja

Nurmisen (2008, 180) mukaan erilaiset työpajat ja seminaarit tukevat moniammatillista oppi-  
mista. Työpajat ja seminaarit voivat sisältää esimerkiksi pari- tai vertaistyöskentelyä. Tämän  
kaltaisissa monialaisissa tapahtumissa kokemukset ja ajatukset jaetaan eri toimijoiden välillä.  
Oleellista on, että toiminnalle laaditaan päämäärä sekä tavoite. Yhteisesti asetut tavoitteet,  
moniammatillinen vuorovaikutus sekä oppimista ja kehittämistä tukeva ympäristö, luovat poh-  
jan osaamisen kehittämiseksi. (Nurminen 2008, 182.) Työpajatyöskentely valikoitui toiseksi  
tiedonkeruumenetelmäksemme, koska näkemyksemme mukaan se mahdollistaa välittömään  
vuorovaikutukseen pohjautuvan oppimis- ja tiedonjako mahdollisuuden, jossa työpajaan osal-  
listuvat toimivat aktiivisina toimijoina. Osallistujat voivat muovata tilaisuutta omannäköisek-  
seen ja tuottaa moniammatillisissa ryhmissä visuaalisia tuotoksia, mikä ei olisi mahdollista  
ryhmähaastattelussa. Opinnäytetyömme tavoitteena oli kerätä tietoa ja mallintaa käytössä  
olevia työmenetelmiä, joten koimme työpajan avulla saavamme suuremmalla todennäköisyy-  
dellä työntekijöiden hiljaisen äänen kuuluville. Työpajatyöskentely on joko muodollista tai  
epämuodollista, eikä sille ole määritelty suositusaikataulua. Työpajan tarkoituksena on tuot-  
taa sellaista tietoa tai oppia sellaisia asioita, joita ei olisi mahdollista tuottaa ilman moniam-  
matillista työryhmää. (Nurminen 2008, 181.)

Alun perin pohdimme, että työpajaan olisi valittu osallistujat työtehtävän ja kokemuksen mu-  
kaan, mutta päädyimme valitsemaan osallistujiksi kiinnostuksensa osoittaneet työntekijät,  
sillä koimme henkilökohtaisten intressien sekä kehittämismyönteisyyden olevan tässä vaihees-  
sa tärkeämpi tekijä kuin työkokemus. Tämän lisäksi kehittämistyö vaatii osallistujan tahtoti-  
lan sekä edellyttää työpajaan osallistujalta kykyä tarkkailla ympäristöä laajemmalti ja toi-  
saalta herkkyyttä epäillä omia näkemyksiään. (Nurminen 2008, 183). Työpajaan kutsuimme  
yhteensä kuusi työntekijää. Työpaja pyrittiin järjestämään niin, että kaikki kutsutut olisivat

päässeet paikalle. Osallistujien määrään vaikuttivat kuitenkin suunnitellut lomat ja suunnittemattomat poissaolot. Tämän lisäksi vielä kolmivuorotyö loi omat haasteensa ajankohdalle. Lopulta kolme kutsuttua työntekijää ja yhden työntekijän mukana ollut opiskelija osallistuivat työpajaan.

Työpaja pidettiin 17.9.2015 Sininauha Oy:n Ruusulankadun asumispalveluyksikön tiloissa. Työpajassa pyysimme osallistuja vapaamuotoisesti keskustellen käymään läpi sekä arvioimaan työmenetelmiä teemoittelurunkoa apunaan käyttäen ja kokoamaan keskustelun pohjalta "Mind map" tyyliä miellekarttoja työmenetelmistä ja niiden sisällöstä. Osallistujat kirjasivat ajatuksensa papereille, jotka keräsimme lopuksi talteen jatkokäsittelyä varten. Otimme miellekarttoista valokuvat, joista yksi liitteenä esimerkkinä (liite 5).

#### 7.4 Aineiston analyysi

Kehyskertomuksien analysointi ei vaadi poikkeuksellisia analyysimenetelmiä vaan siihen on sovellettavissa kaikki samat analysointikeinot kuin muissakin laadullisissa tutkimuksissa. (Eskola 2001, 83). Valitsimme teemoittelun kehyskertomusten analyysimenetelmäksi, sillä aineistosta nousi esille selkeitä teemoja. Teemoittelu tarkoittaa kerätyn aineistoin lajittelua aineistosta nousevien teemojen mukaan (Eskola & Vastamäki 2001, 41). Aineiston analyysissa olemme edenneet Braunin ja Clarkin (2006) ohjeiden mukaisesti ja aloitimme kehyskertomusten analysoinnin lukemalla ne otteeseen läpi. Tällä varmistimme, että tuotettu aineisto tuli meille tutuksi ja saimme syvemmän ymmärryksen kirjoitetuista kehyskertomuksista. Tämän jälkeen saatoimme aloittaa alustavan teemoittelun. Tutustuimme aineistoon erikseen ja sovimme tekemämme siitä muistiinpanoja ja kirjaavamme ylös siitä nousevia asioita ja menetelmiä.

Aineistoon huolellisen perehtymisen jälkeen kaikki samaan kehyskertomukseen annetut vastaukset ryhmiteltiin paperilla allekkain. Tämän jälkeen aloimme yksinkertaistaa kehyskertomuksiin tuotettua aineistoa. Tässä vaiheessa kehyskertomusten vastaukset sekoittuivat ja ne ryhmiteltiin samojen aihepiirien mukaan. Työntekijät olivat kuvanneet käyttämiään työmenetelmiä eri sanoin ja kokosimme niistä mielestämme samaa tarkoittavat vastaukset yhteen, jotka sitten tiivistettiin alateemoiksi. Kuvio 2 havainnollistaa kuinka teemoittelimme aineistoa ja poimimme esiin sieltä nousevia työmenetelmiä.

Kun koko aineisto oli käyty läpi ja ryhmitelty, aloimme yhdistää mielestämme samankaltaiset alateemat, toisin sanoen työmenetelmät, ryhmiksi ja nimesimme nämä ryhmät yhdistävän yläkäsitteen mukaan teemoiksi. Analysoitua aineistoa havainnollistettiin aineistosta kerätyin sitaatein. Sitaatit ovat suoria lainauksia työntekijöiden kirjoittamista kehyskertomuksista ja niiden tarkoituksena on tuoda työntekijöiden ääni kuuluviin.

Alkuperäisilmaukset	Alateema	Teema
Käyn Ainon kanssa keskustelua asiasta, jossa tuon esiin faktat, taloudelliset sekä ns. inhimilliset. Yritän yhdessä Ainon kanssa kartoittaa hänen elämäntilannettaan, asunnon ja tuen tarvetta, mahdollisesti tätä kautta myös muita asumisen vaihtoehtoja.	kohtaaminen dialogisuus motivointi	Keskustelupohjaisia menetelmiä
Omien ohjaajien säännöllinen yhteydenpito on asia, jota painottaisin kotiutumista ajatellen. Panostaisin asiakassuhteen luomiseen ja säännöllisiin tapaamisiin.	kohtaaminen omaohjaajuus	Keskustelupohjaisia menetelmiä Muut menetelmät
Yrittäisin käydä Kallen kanssa keskustelua asunnon kunnosta ja riskitekijöistä	keskustelu motivointi	Keskustelupohjaisia menetelmiä
Keskustelujen kautta motivoisin Ollia miettimään omaa päihteidenkäyttöään ja ehdottaisin, että etsisimme yhdessä Ollille sopivaa hoitokontaktia tai tukimuotoa, mikäli Olli olisi halukas vähentämään päihteidenkäyttöään.	kohtaaminen motivointi verkostotyö	Keskustelupohjaisia menetelmiä Verkostotyö

Kuvio 2. Aineiston analyysi

Järjestimme seuraavan vaiheen eli työpajan Sininauha Oy:n työntekijöille aineistosta nousseiden teemojen mukaisesti. Järjestämässämme työpajassa teemoittelu tarkoitti teemojen etukäteen määrittelyä, mutta kysymyksiä ei tarkasti muotoiltu. Työpajan vetäjien vastuulle jäi, että kaikki ennalta mainitut teemat tulivat käsitellyiksi. Työpajan vetäjällä voi olla pajan varalle tehtynä tukilistaa, mutta ei valmiita kysymyksiä (Eskola & Vastamäki 2001, 26-27). Opinäytetyössämme teemoittelu mahdollisti teemojen johdattelevan työpajaan osallistuneiden työskentelyä. Meidän, työpajan fasilitaattoreiden, tehtävä oli varmistaa, kaikki teemat tuli käsitellyiksi työpaja työskentelyyn varatun aikataulun puitteissa. Työpajasta saatu aineisto pidettiin edelleen saman teemoittelun mukaisena.

## 7.5 Kyselyn tulokset

Vastausaikaa kyselyyn annettiin alun perin kolme viikkoa. Vastausajan edetessä huomasimme kuitenkin, ettei vastausprosentti ollut oletuksemme kaltainen, joten päädyimme pidentämään vastausaikaa kahteen otteeseen. Muistutimme työntekijöitä aina palautuspäivämäärän lähestymisestä sähköpostitse. Lopulta kyselyyn vastasi yhteensä 15 työntekijää. Vastaaajien vähyyteen saattoi merkittävästi vaikuttaa vastausajankohta, joka sijoittui touko- kesäkuulle, kesälomien alkuun. Koska vastaaajien määrä päihteettömien yksiköiden osalta jäi todella pieneksi, emme erotelleet tuloksissa päihteellisten ja päihteettömien yksiköiden työntekijöiden vasta-

uksia anonymiteetin suojaamiseksi. Vastauksissa toistuivat samat pääteemat yksikön päihteellisyydestä riippumatta, joten tulokset ovat siirrettävissä pääteemoittain mihin tahansa yksikköön.

Vastaajat olivat koulutukseltaan lähihoitajia (4 kpl), sosionomeja (6 kpl) sekä viisi kappaletta vastaajista edusti ammattiryhmää ”muu”. Vastaajien työkokemus yksikössä vaihteli vuodesta yli yhdeksään vuoteen. Kyselyyn vastanneilla työntekijöillä oli työvuosia Sininauha Oy:ssä Keskimäärin 2,7 vuotta. Työntekijöiden mielestä työmenetelmiä ja työtapoja on käyty läpi yhdessä ainakin jossain määrin. Yhden vastaajan mielestä näitä ei ole käyty läpi lainkaan. Suurin osa vastaajista (8kpl) piti omaa menetelmäosaamistaan hyvänä.

Kehyskertomusten vastaukset vaihtelivat yhden lauseen vastauksista pidempiin selvityksiin menetelmistä ja niiden käytöstä. Osa vastauksista sisälsi selkeät etenemismallit sekä nostot kehyskertomuksen oleellisista asioista asumisen jatkumiseen liittyen. Työntekijöiden kirjoittamiin kertomuksiin oli selkeästi käytetty aikaa ja vastauksia sekä toimintamalleja oli pohdittu usealta kantilta.

#### 7.5.1 Verkostotyö

Verkostotyö nousi esiin lähes jokaisen vastaajan kehyskertomuksessa. Verkostotyön osuus saattoi olla merkittävä osa työskentelyä tai sitten lisäarvoa tuova menetelmä, jolla pyritään kohentamaan asukkaan elämäntilannetta sekä mahdollistamaan verkostoille ja asukkaalle yhteinen näkemys sen hetkisestä tilanteesta. Vastaajat kertoivat tekevänsä yhteistyötä lukuisien asukkaisiin liittyvien eri verkostojen kanssa. Asumisyksiköissä työskentelee palveluohjaajia, joiden työnkuvaan verkostotyö ja verkostopalaverit kuuluvat, joten palveluohjaus nousi esille monessa vastauksessa. Asukkaan tilannetta ja palvelutarpeita kartoitetaan ja asukasta ohjataan tarvittavien tukitoimien piiriin yhteistyössä sosiaalitoimen ja hoitotahojen kanssa.

*”Verkostopalaveri: Kutsutaan koolle Ainon asioista vastaava verkosto (ASTU, sosiaalitoimi ym) ja keskustellaan yhdessä vaihtoehtoista.”*

Verkostotyö koettiin kehyskertomuksissa myös eräänlaisena peilinä, jonka läsnä ollessa asukas voi pohtia omaa olemistaan ja tarvittavia tukimuotoja elämäntilanteen kohentamiseksi yhdessä verkoston kanssa.

*”Tarvittaessa järjestetään verkostotapaamiset, että lapsen tapaamiset jatkuvat tai selvitetään syitä miksi tapaamiset ovat vähentyneet. Päivi ohjataan tarpeen vaatiessa psykiatristen palveluiden piiriin, missä voidaa arvioida esim. masennus sekä mahdollisen lääkityksen tarve...”*



*”Sovimme pikaisesti verkostotapaamisen Ainon sosiaalityöntekijän kanssa ja yhteistyössä pohdimme sitä mikä on juuri Ainolle sopiva tuetun asumisen malli...”*

Vastauksissa painottui se, että Sininauha Oy:n työntekijät kokivat ehdottoman tärkeäksi, että verkostotyö toteutetaan asiakkaan läsnä ollessa ja tavoitteet työlle määrittelee viime kädessä asukas itse. Verkoston tehtävä on mahdollistaa ja tukea asukasta tavoitteiden toteutumisessa ja parhaan lopputuloksen löytämisessä. Yhdessäkään kehyskertomuksen vastauksessa ei nousut esiin verkostotyö vain verkoston läsnä ollessa.

#### 7.5.2 Keskustelupohjaiset työmenetelmät

Tärkeimpinä teemoina vastauksissa nousi dialogisuus ja asukkaan luottamuksellinen kohtaaminen. Vastauksista kävi selkeästi ilmi asukkaan oma rooli osana menetelmiä. Pidettiin tärkeänä, että asukas itse sitoutuu osaksi työskentelyä, ja motivoiva haastattelu mainittiin yhtenä keinona saada asukas mukaan. Tiivis kontakti asukkaaseen koettiin pakollisena. Ilman kontaktia asukkaaseen ei ole mahdollista työskennellä asukkaan kanssa. Toisiin asukkaisiin on vaikeampi saada kontaktia, kuten kehyskertomuksessamme Ainon kohdalla (liitteet 2 ja 3) oltiin vastauksissa todettu. Vastauksissa painotettiin positiivisen kohtaamisen tärkeyttä, jolloin jokainen työntekijän ja asukkaan kohtaaminen ei olisi pelkästään työntekijöiden painostusta asukasta kohtaan - pikemminkin pyritään luomaan luottamuksellista ja avointa kontaktia.

*”Ainoa tulisi siis ”houkutella” kontaktiin työntekijän kanssa positiivisten asioiden kautta. Tässä omalla nimetyllä työntekijällä ja hänen aidolla kiinnostuksella ja kiireettömällä kohtaamisella on tärkeä rooli.”*

Väkivaltaisten asukkaiden kanssa, joiden asuminen uhkaa päättyä väkivaltatilanteiden takia, on kokeiltu työmenetelmänä aggrekeskusteluja. Asukkaalla on vapaus valita sovitut keskustelut työntekijöiden kanssa varoituksen sijasta.

*”...Ollin voisi sitouttaa agre-keskusteluihin, joita voitaisiin jatkaa niin kauan kuin ”tarve vaatii”, eikä ainoastaan kolmea kertaa. keskusteluissa voitaisiin jo olemassa olevan toimintamallin lisäksi käyttää esimerkiksi Non Violent Communication -menetelmää (helpoin kortein), jonka avulla Olli ehkä alkaisi pikkuhiljaa tunnistamaan omia perustarpeitaan, joita aggressiivisten reaktioiden takana piilee. Tapaamisilla tiivistä uusien toimintamallien sekä myötätunnon opettelua ja harjoittelua.”*

Aggrekeskusteluissa työntekijän on tarkoitus johdatella asukas miettimään omia toimintamallejaan ja vaihtoehtoja väkivaltaiselle käytökselle. Keskustelun avulla voidaan pyrkiä asettumaan myös väkivallan kohteen asemaan ja pohtia toimintatapoja tämän näkökulmasta.

### 7.5.3 Muut menetelmät

Luottamuksellisen kontaktin ja verkostotyön ohella pidettiin tärkeänä asukkaan itsensä motiivointia ja vastuuttamista asumisensa sujumisesta. Samalla kuitenkin painotettiin, ettei pelkästään asukkaalle voi antaa itsenäistä vastuuta vaan työntekijöiden on kuljettava asukkaan mukana ja tuettava tätä asukkaan tarpeet huomioonottaen. Tuki voi olla tarvittaessa hyvin konkreettista auttamista kuten yhdessä siivoamista ja pohtimista, miltä siisti asunto näyttää. Omaohjaajien roolia pidettiin tärkeänä luottamuksellisen kontaktin syntyemisessä ja asukkaan kiireettömässä kohtaamisessa.

*”Aino ei ole selvästikään leimaantunut kenenkään työntekijään... Tässä nime-  
tyllä työntekijällä ja hänen aidolla kiinnostuksella ja kiireettömällä kohtaami-  
sella on tärkeä rooli.”*

Asukkaalta voidaan vaatia tukitoimena hoitokontaktin luominen ja hoitoon sitoutuminen. Asukkaan tulisi kuitenkin olla itse motivoitunut hoitoon, sillä jos asukas on itse motivoitunut korjaamaan tilannetta, lopputuloksen voidaan olettaa olevan asumisen jatkumisen kannalta parempi kuin työntekijälähtöisesti asetetuilla rajoitteilla ja pakkokeinoilla saadun lopputuloksen.

Asukkaan problematiikasta riippuen rajuimpina keinoina esiteltiin erilaiset rajoitukset ja varoitukset. Vastausten mukaan väkivaltaisesta käyttäytymisestä saa helpommin varoituksen kuin asunnon huonosta kunnosta. Kehyskertomuksissa esiteltiin sanktiojärjestelmässä eteneminen. Asunnon kuntoon puututtiin varoituksella vasta kun asukasta oli yritetty auttaa kaikilla muilla mahdollisilla keinoilla. Asuntoon voitiin esimerkiksi tilata raivaussiivous. Vasta kun kaikki mahdolliset keinot oli kokeiltu, oli varoitus mahdollinen. Häiriökäyttäytymisessä lähdettiin helpommin jo alkuun antamaan vähintään suullista varoitusta. Varoitusten anto eteni kehyskertomuksissa nopeasti vuokrasopimuksen purkamiseen, mikäli asukas ei muuttanut käytöstään.

*” Ollin kanssa on syytä keskustella vakavasti siitä, että hänen kokonaistilan-  
teensa on kaiken kaikkiaan asumisen turvaamisen näkökulmasta erittäin haas-  
tava eikä vuokrasuhdetta voida jatkaa, mikäli muutosta ei tapahdu. Väkivallan*

*suhteen seuraavasta mahdollisesta tilanteesta seuraa mitä todennäköisimmin välitön vuokrasopimuksen purkautuminen.”*

Rajoituksia ja pakotteita vastauksissa esiteltiin asukkaan tilanteesta riippuen. Mikäli asunto on huonossa kunnossa, voidaan asettaa vieraskieltoja ja poistaa hella käytöstä tulipalovaaran vuoksi. Välitystilin tai edunvalvojan vaatiminen sekä maksusuunnitelmien laatiminen voi olla ratkaisu vuokran tai muiden laskujen maksu ongelmiin.

Monessa vastauksessa vuokrasopimuksen purkaminen esiteltiin viimeisenä vaihtoehtona, jos mikään muu toimenpide ei auta. Vain yhdessä vastauksessa väkivaltaisen asukkaan kohdalla esitettiin asukkaalle palveluasumiseen siirtymistä. Pääsääntöisesti vastauksissa kuitenkin haluttiin antaa asukkaalle mahdollisuus muuttaa toimintaansa ja sitä kautta saada pitää asunnon yksikössä - vastuu on asukkaalla itsellään. Väkivaltaisuuteen suhtauduttiin kuitenkin vakavasti, eikä sen salliminen ollut vaihtoehto.

*”Väkivallalle tulisi olla nollatoleranssi ja siihen syyllistyvän henkilön kanssa voi toki käytössä olevista agrekeskusteluista olla hyötyä. Väkivaltaa ei tule kuitenkaan koskaan hyväksyä ja ajatella sen kuuluvan työhömmе vaan sen katkaisemiseksi on tehtävä töitä ja etsittävä yhdessä keinoja, jotta se saataisiin loppumaan.”*

*”Jos Olli ei kuitenkaan sitoudu hoitamaan vuokriaan ja omavastuitaan sekä häiriköinti jatkuu on syytä miettiä onko Olli kyseisen asumisyksikön asiakas. Sitä kysytään myös häneltä.”*

## 7.6 Työpajan tulokset

Webropol-kyselyn kehyskertomuksista nousi kolme selkeää yläteemaa: verkostotyö, keskustelupohjaiset työmenetelmät sekä muut menetelmät. Teemoittelun jälkeen päädyimme vaihtamaan ryhmähaastattelun työpajaksi, jotta saisimme työntekijöiltä suoraan materiaalia tekstimuotoon. Mielestämme tällöin työntekijöiden osallistuminen ja moniammattillinen yhteistyö mahdollistui konkreettisesti ja he pääsevät kokemaan osallistuvansa omien työmenetelmiensä avaamiseen syvemmin ja tuottamaan haluamansa kaltaista aineistoa. Työpajan pohjana käytettiin kyselyn vastauksista nousseita menetelmäteemoja. Työpajaan kutsuttaessa osallistujille lähetettiin valmiiksi pääteemat ja muutama aiheeseen herättävä kysymys (liite 4), jotta osallistujat pystyvät valmistautumaan halutessaan työpajaan etukäteen.

Työpajassa kävi ilmi, että kehyskertomukset oli koettu työläänä eivätkä kehyskertomukset istuneet kaikkiin yksiköihin. Erityisesti eräässä päihteettömässä yksikössä työskentelevät oli-

vat kokeneet, ettei kehyskertomuksissa ilmenneitä ongelmatilanteita oltu koettu heidän yksikössä niin usein, että työmenetelmät olisivat vakiintuneet niiltä osin. Yksiköiden erilaisuus nostettiin esiin myös työmenetelmien yleistettävyyden kohdalla. Yksiköt ovat keskenään erilaisia, joten kaikissa ei voida käyttää samanlaisia työmenetelmiä. Yksiköiden välillä nähtiin ero myös työmenetelmien selkeyden suhteen. Työmenetelmien tuntemus oli työpajaan osallistujilla eritasoisista ja kaikkia listattuja menetelmiä ei osattu mieltää työmenetelmiksi. Toiveena kuultiinkin työmenetelmien mallintaminen. Työmenetelmien koettiin olevan sitoutuneita toisiinsa ja siksi niiden erittelemistä pidettiin haastavana. Kuitenkin kaikkien mielestä työmenetelmien käytössä ja niiden valitsemisessa olennaista on asukaslähtöisyys ja että asukas on itse toimijana, eikä hänen puolestaan tehdä liian paljon.

### 7.6.1 Verkostotyö menetelmänä

Työpajaan osallistuneet näkivät verkostotyön suurimmalta osalta yhteistyönä asumispalveluyksikön ja asukkaan eri palvelutahojen välillä. Palveluohjaus nostettiin esiin toimintana, jossa työntekijä ohjaa asukkaan kädestä pitäen hänelle tarpeellisten palveluiden piiriin ja kokoaa asukkaan kannalta tärkeät toimijat verkostoon. Näkyvimpänä verkoston osana asumispalvelujen ja asukkaan itsensä lisäksi nousi esiin sosiaalitoimi. Tämä johtuneee osittain siitä, että sosiaalitoimen kautta asukkaat asutetaan asumispalveluihin ja vuokranmaksu on sosiaalitoimen vastuulla useiden asukkaiden kohdalla. Verkostotyö nähtiin hyvin olennaiseksi osaksi päivittäistä työtä. Työpajassa pohdittiin verkostojen tiiviyyttä, eri tahojen sitoutumista ja yhteisiä tavoitteita. Asumispalveluiden näkökulmasta verkostojen keskiössä tulisi olla asukas ja verkostojen tulisi muodostua asukkaan tarpeen mukaan. Siksi olisikin tärkeää kartoittaa asukkaan palvelutarpeet heti asumisen alkaessa ja tämän jälkeen tarkastaa ne säännöllisesti. Työntekijän vastuulla on olla tukena asukkaalle tämän hakeutuessa tarpeitaan vastaavien palveluiden piiriin ja olla yhdessä asukkaan kanssa luomassa häntä koskevat verkostot asukkaan tarpeen mukaan. Asumisenjatkumisen näkökulmasta olevin verkostopalaverien tiiviyydestä oltiin kahta mieltä. Hyvänä nähtiin tiedossa olevat säännölliset verkostopalaverit, joissa asukkaan palvelusopimuksen jatkamisesta päätetään. Tällöin asukas tietää milloin hänen asumisensa jatkosta päätetään. Tämä voi nostaa asukkaan motivaatiota toimia tavalla, joka mahdollistaa asumisen jatkumisen yksikössä. Toisaalta jatkuva epävarmuus asumisen jatkumisesta voi luoda asukkaalle tarpeetonta stressiä. Mietittiinkin olisiko mahdollista katsoa palvelusopimusten uusimisen ajankohdat asukaskohtaisesti ja tilanteen mukaan.

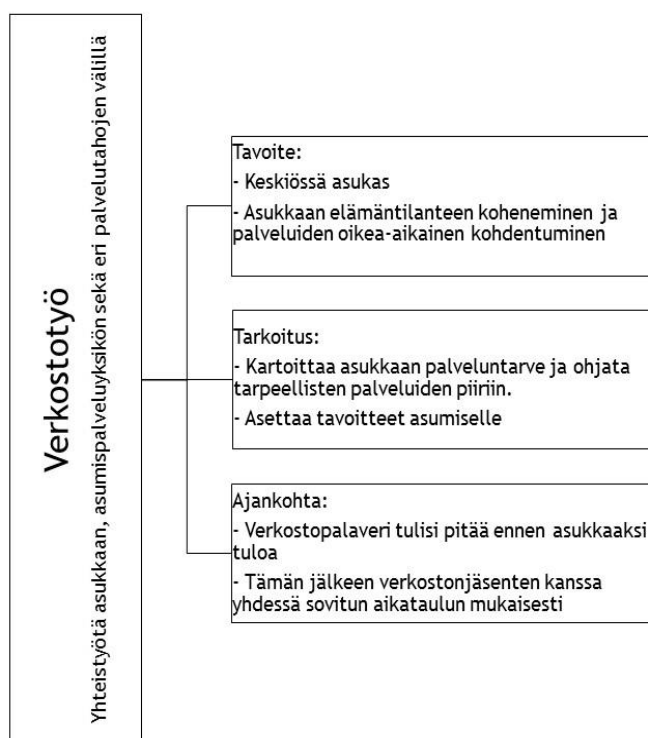
Verkostojen muuttuvuus herätti keskustelua työpajan osallistujien joukossa. Verkostotyö asumisyksikössä on tällä hetkellä hyvin työntekijä- ja asukaskohtaista ja jokainen työntekijä luo omille asukkailleen oman tietämyksensä mukaisia verkostoja. Työntekijän tietämys tarjolla olevista palveluista sekä asukkaalla jo olevat kontaktit ohjaavat verkostojen luomista. Työpajassa pohdittiin, onko verkostotyötä edes mahdollista perehdyttää pysyvänä tietona, sillä

elämme hektisesti muuttuvassa maailmassa, jossa palvelut muuttavat jatkuvasti muotoaan eivätkä yhteyshenkilöt pysy samoina. Tämän vuoksi toimivaksi käytännöksi arvioitiin, että esimerkiksi sosiaalityö on joissakin asumisyksiköissä keskitetty asukkaiden osalta tietyille sosiaalityöntekijöille ja - ohjaajille.

Työpajassa kaikki olivat yhtä mieltä siitä, että jokaisen asukkaan kohdalla olisi hyvä pitää verkostopalaveri ennen asukkaaksi tuloa yhdessä sosiaalitoimen kanssa. Mukaan verkostopalaveriin voitaisiin jo tässä vaiheessa kutsua asukkaan mahdolliset muut palvelutahot kuten mahdolliset päihde- ja mielenterveyspalvelujen tarjoajat. Tällöin voitaisiin asettaa yhteiset tavoitteet asumiselle ja muille palveluille sekä sopia tulevien verkostopalavereiden ajankohdista. Tällöin tavoitteet ja sopimukset olisivat kaikille verkostoon osallistuville yhteiset ja selkeät. Tällainen ennakkopalaveri mahdollistaisi tuleviin ongelmiin varautumisen ajoissa ja lyhyellä varoitusaajalla. Työpajassa nostettiin kuitenkin esille huoli tavoitteiden toteutumisen esittelyn haastavuudesta sosiaalitoimelle, sillä työskentelyjaksot asukkaiden kanssa ovat pitkiä, eikä tavoitteiden toteutumisen seuraamiselle ole luotu käytänteitä.

Työpajassa arvioitiin erilaisia verkostoja, joita asukkaalla voi olla. Pohdittiin, etteivät viranomaisverkostot ole ainoa verkostojen muoto vaan asukkaan verkostoon kuuluu hyvin usein sukulaisia ja muita läheisiä. Nämä läheisverkostot voivat mahdollistaa asukkaan asumisen jatkumisen esimerkiksi tilanteissa, joissa lähiverkosto maksaa asukkaan vuokravelat, ettei tämä joutuisi asunnottomaksi. Tässä kohdin arvioitiin myös, kuinka tavoitteellista tällainen avustaminen asukkaan tulevaisuuden kannalta on. Toki asukas ei menetä asuntoaan, mutta oppiiko hän ottamaan vastuuta vuokran maksamisesta itse? Verkostojen muodostumisessa otettiin huomioon myös negatiivisten tapahtumien kautta muodostuneet verkostot. Esimerkiksi, jos asukas retkahtaa käyttämään uudelleen päihteitä, voidaan asumisen jatkuminen luvata hoito- kontaktiin sitoutumisen perusteella. Muita esiinnousseita verkostoja tai verkoston osia ovat työyhteisöt ja tukipalvelut. Keskustelussa pohdittiin muun muassa Sininauha Oy:n talousreskontran merkitystä osana asukkaan verkostoyhteistyötä.

Seuraavana olevasta kuviosta (kuvio 3) ilmenee verkostotyön tavoite, tarkoitus ja ajankohta. Työpajassa linjattiin verkostotyön tavoitteena olevan aina asiakkaan elämäntilanteen kohe- neminen ja sen keskiössä olevan asukkaan. Verkostopalaverin, johon voi osallistua niin viran- omaisia, asumispalveluyksikön työntekijöitä kuin asukkaan läheisiä, tarkoituksena on kartoit- taa asukkaan palvelutarve ja asettaa tavoitteet asumiselle.



Kuvio 3. Verkostotyö työmenetelmänä

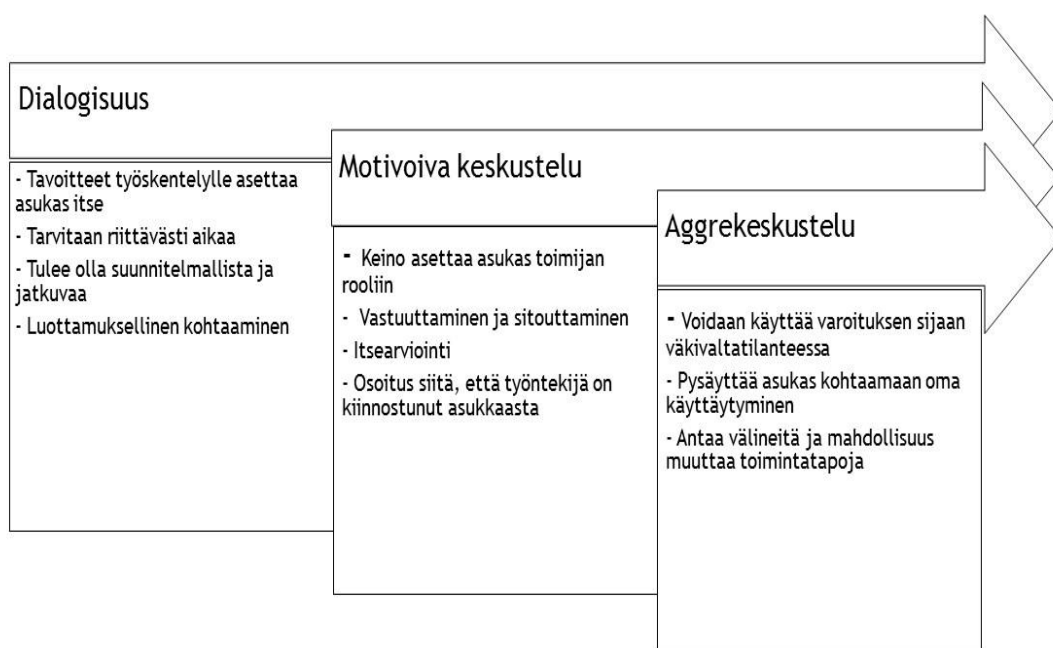
### 7.6.2 Keskustelupohjaiset menetelmät

Työpajassa arvioitiin, että asumispalveluissa käytetään keskusteluja ja dialogia aktiivisesti työmenetelmänä. Todettiin keskusteluihin tarvittavan aikaa. Suunnitelmallisuutta ja jatkuvuutta pidettiin hyvänä myös keskustelupohjaisissa työmenetelmissä. Tiedostettiin omista ongelmistaan ja tarpeistaan puhumisen olevan ajoittain vaikeaa asukkaille. Tämän vuoksi tavoitteiden asettamisen tulisi jälleen lähteä asukkaasta itsestään ja hänen tilanteestaan. Työntekijä ei voi itsenäisesti asettaa tavoitteita asukkaan puolesta, sillä työntekijällä voi olla erilainen kuva asukkaan tilanteesta kuin asukkaalla itsellään. Esimerkiksi asukkaalla ei välttämättä ole samanlaista kuvaa siitä, millainen asunnon siisteyden pitäisi olla. Työntekijä voi kuitenkin käyttää motivoivaa puhetta tai motivoivaa haastattelua saadakseen asukkaan asettamaan itsensä toimijan rooliin. Keskusteluja käytetään vastuuttamisen keinona, jolloin haastetaan asukas itsearviointiin, mutta myös osoituksena, että työntekijä on kiinnostunut asukkaasta. Keskustelupohjaiset menetelmät osoittautuivat työpajassa hankalimmiksi esiteltäviksi työmenetelmiksi.

Yhdessä yksikössä käytössä todettiin olevan aggrekeskustelut, joita tarjottiin asukkaille muun muassa varoituksen sijaan väkivaltatilanteissa. Aggrekeskustelujen tarkoituksena on pysäyttää asukas miettimään omaa käyttäytymistään ja antaa asukkaalle mahdollisuus muuttaa toimin-

tatapojaan. Aggrekeskusteluiden koettiin ainakin osassa tapauksista olevan varoitusta hedelmällisempi vaihtoehto, sillä keskustelun keinoin asukas saadaan paremmin sitoutumaan yhteisiin sopimuksiin. Koettiin, että aggrekeskustelua voidaan käyttää myös sovittelun keinona osapuolten välisissä ristiriitatilanteissa.

Keskustelupohjaiset työmenetelmät koostuivat kolmesta osa-alueesta, jotka ilmenevät kuviossa 4. Työpaja työskentelyn yhteydessä tuli ilmi, että etenkin keskustelupohjaisia työmenetelmiä oli vaikea erotella tosistaan ja ne kietoutuvat osittain yhteen. Dialogisuuden nähtiin olevan vallitseva menetelmä, ja dialogisuuden tulisi asettaa työlle arvomaailma ja periaatteet. Keskustelulle ja kohtaamiselle tulee varata riittävästi aikaa ja sen tulisi olla tavoitteellista sekä luottamukseen pohjautuvaa. Motivoiva keskustelu sekä aggrekeskustelut pohjautuvat dialogisuuden arvopohjaan. Yhteinen tekijä kaikilla keskustelupohjaisilla menetelmillä on asukkaan elämäntilanteen ja elämänhallinnan koheneminen.



Kuvio 4. Keskustelupohjaiset työmenetelmät

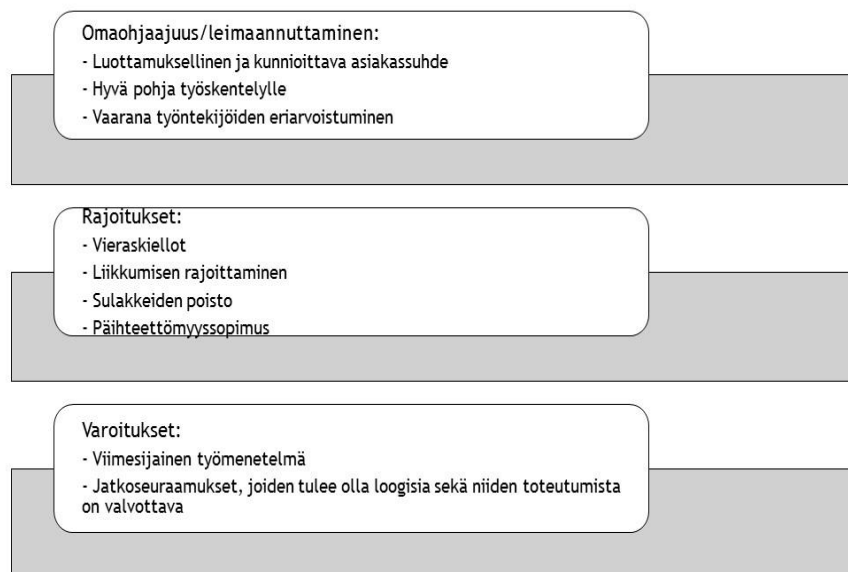
### 7.6.3 Muut menetelmät

Muiden menetelmien kohdalla työpajassa pohdittiin paljon työn laatua. Ovatko työmenetelmät ajatukseltaan tukevia vai vahtivia, eli pyritäänkö menetelmien avulla tukemaan asukasta oikeasti vai vain pitämään yllä halutunlaista kulttuuria riippumatta siitä, miten se vaikuttaa asukkaisiin yksilöinä. Omaohjaajaan leimaantumisen koettiin antavan hyvän pohjan asukastyöskentelylle, mutta samalla siinä todettiin olevan vaarana työntekijöiden eriarvoistaminen ja asukkaan kyvyttömyys työskennellä muiden kuin omaohjaajan kanssa. Päihdeasiakkaat ovat erityisen hyviä käyttämään hyväkseen työntekijöiden erilaisia mielipiteitä ja ajatuksia siitä, miten työtä tehdään. Asukkaat tietävät, keneltä työntekijältä kannattaa mitäkin asiaa kysyä tai pyytää, mikäli työryhmässä ei ole sovittu selkeitä yhteisiä linjoja.

Työpaja arvioi käytössä olevia eri rajoitteita ja niiden perusteltua käyttöä. Asukkaiden vieraskielloilla pyrittiin turvaamaan asukkaan turvallisuutta ja vähentämään häiriötä talossa. Joissain yksiköissä ikkunat saa vain vähän auki, jotta ikkunasta ei voi heittää ulos isoja tavaroita eikä niiden kautta pääse asuntoon. Tällä tavoin turvataan myös ulkona liikkuvia ihmisiä. Asukkaiden liikkumista talossa rajoitetaan estämällä kulku itsenäisesti talossa jälleen asukkaan turvallisuuden edistämiseksi ja häiriöiden ehkäisemiseksi. Asunnosta voidaan ottaa sulakkeet pois päältä, mikäli asunnossa on paloturvallisuusriski tai mikäli aiheutetaan häiriötä soittamalla musiikkia liian lujalla. Käytössä on myös päihdeettömyyssopimus, jolloin asukas lupaa olla päihdeettömänä, jottei menetä asuntoaan. Käytettiinpä mitä rajoitusta tahansa, menetelmässä tulisi olla kuntouttava työote ja asukkaan tulee itse sitoutua sopimukseen.

Varoitukset jakavat usein mielipiteitä yksiköissä. Työpajassa varoitusten todettiin olevan hyödyttömiä, mikäli niitä annetaan liikaa tai mikäli niissä esitetyt jatkoseuraamukset eivät toteudu vaan pahimmassa tapauksessa annetaan aina vaan uusi varoitus. Todettiin kuitenkin varoituksen voivan olla keino saada asukas havahtumaan tilanteeseen, jossa on mahdollisuus menettää asunto. Asukas voi sitä kautta alkaa toimimaan asumisen jatkumisen puolesta.





Kuvio 5. Muut työmenetelmät

Muut työmenetelmät osiossa esiin nousi omaohjaajuus, rajoitukset ja varoitukset menetelmänä. Yllä olevassa kuviossa (kuvio 5) ilmenee kuhunkin menetelmään oleellisesti liittyvät asiat ja huomioon otettavat seikat. Omaohjaajuuden tulisi perustua luottamukselliseen asiakas-työntekijä suhteeseen, jolla mahdollistetaan toimiva pohja jatkotyöskentelylle. Kun asukkaan ja työntekijän välillä vallitsee luottamus, on rajoittavien toimien tekeminen tuloksellisempaa sekä varoitusten antaminen helpompaa, sillä asukas voi luottaa työntekijän tekemään päätökset perustellusti ja oikeudenmukaisesti.

## 8 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Yleensä arviointitutkimusta tehdessä ollaan tekemisissä ihmisten elämään vaikuttavien asioiden kanssa ja näin ollen tutkimus tulee toteuttaa korkealaatuisesti. Yleensä myös arviointitutkimuksessa tutkijalla ja muilla asianosaisilla voi olla omia intressejä tutkimukseen, ja ne tulee ottaa huomioon tällaista eettistä tutkimusta tehdessä. Arviointitutkimusta tehdessä keskeisiksi kysymyksiksi nousevat suostumus, yksityisyys, luottamuksellisuus sekä riskit suhteessa hyötyyn. (Robson 2001, 50-51.) Opinnäytetyössämme arvioinnin osuus sijoittuu työpaikoissa työmenetelmiin ja niiden toimivuuteen. Toinen opinnäytetyöntekijöistä työskentelee Sininauha Oy:lle, mutta työpaikassa järjestäjät eivät ota keskusteluun osaa, vaan vain tarvittaessa ohjaavat sitä. Emme näe, että opinnäytetyössämme olisi tältä osin eettistä ongelmaa, sillä työ tuotetaan puhtaasti asumispalveluyksiköiden työntekijöille ja tavoitteena on työntekijöiden työmenetelmä osaamisen lisääminen.

Arviointitutkimusta ei tule tehdä, jos asianosainen ei tiedä olevansa osa tutkimusta eikä siihen tarvitse osallistua jollei halua. Suostumuslomaketta ei ole välttämätöntä tehdä niissä tilanteissa, joissa kieltäytyminen tutkimukseen osallistumisesta on helppoa. (Robson 2001, 51.) Tutkimukselle haettiin lupa Sininauhan eettiseltä toimikunnalta. Sininauhasäätiön asumispalveluiden yhtiöittäminen oli vielä kesken, joten Oy:llä ei vielä ollut omaa eettistä toimikuntaa. Emme pyytäneet työntekijöiltä allekirjoitusta suostumuslomakkeeseen, koska lähettämässämme saatekirjeestä ilmeni, että työntekijät ovat osallistumassa tutkimukseen ja halutesaan he voivat olla kirjoittamatta kehyskertomusta. Myös työpajoihin osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen ja pyysimme saatekirjeessämme työntekijöitä ilmoittamaan mahdollisen halukkuutensa osallistua työpajaan toiselle opinnäytetyöntekijälle. Saatekirjeessämme kerroimme lisäksi muutamalla sanalla itsestämme ja tutkimuksemme tarkoituksesta, sillä kaikki tutkimukseen osallistuneet eivät tunteneet meitä.

Luottamuksellisuus tutkimuksessa käsittää tutkimukseen osallistuvan henkilön tietojen käsittelyn yksityisyyttä kunnioittaen ja nimettömästi niin, että henkilön nimeä tai muuta tunnistetietoa ei voi jäljittää (Robson 2001, 55). Käsittelimme työntekijöiltä saatuja tarinoita ja työmenetelmiä anonymisesti ja kunnioittaen, mainitsematta yksittäisten työntekijöiden tai asukkaiden nimiä. Vastauskysymysten määrän oltua oletettua pienempi, päädyimme myös olla erittelemättä päihteettömien- ja päihteellisten asumisyksiköiden työntekijöiden vastauksia. Tämän lisäksi varmistimme, ettei keräämämme aineisto päädy ulkopuolisten käsiin ja opinnäytetyöprosessin päätyttyä kerätty aineisto tuhottiin asiaan kuuluvalla tavalla. Tutkimukseen osallistuville kerrottiin tutkimuksen kaikissa eri vaiheissa, miten heidän anonymiteettinsä turvataan (Mäkinen 2006, 93, 116).

Kyselyyn vastaamisesta muistutettiin kaikkia Sininauha Oy:n asumispalveluiden työntekijöitä riippumatta siitä olivatko he jo vastanneet kyselyyn (Mäkinen 2006, 93), sillä emme tiedäneet, ketkä työntekijöistä olivat jo vastanneet kyselyyn. Eläytymismenetelmän kehyskertomukset olivat todellisuusperäisiä, mutta niitä oli muokattu niin, ettei niistä ollut tunnistettavissa yksittäisiä asumispalveluyksikön asukkaita. Lisäksi kehyskertomukset kysymyksineen testattiin neljällä koevastajaalla ennen kehyskertomusten lähettämistä Sininauha Oy:n työntekijöille. Tällä tavoin pyrittiin välttämään virheellisten tai hankalasti esitettyjen kysymysten asetteluiden päätymistä varsinaiseen kyselyyn. (Mäkinen 2006, 93.) Työpajassa tuli ilmi, ettemme kaikilta osin olleet onnistuneet kehyskertomusten luomisessa. Kehyskertomukset eivät sopineet kaikilta osin päihteettömiin yksiköihin vaikka näin olimme yrittäneet tehdä. Jälkikäteen poh-tiessamme toteamme, että kehyskertomuksia tehdessä olisi ollut hyvä konsultoida enemmän päihteettömien yksiköiden työntekijöitä. Kehyskertomusten vastaukset ja niistä esiin nousseet menetelmät toistivat kuitenkin itseään niin päihteellisten- kuin päihteettömienkin asumispal-

veluysiköiden vastauksissa, joten näkemyksemme mukaan vastausten vähyys ei vaikuta oleellisesti opinnäytetyömme luotettavuuteen.

Opinnäytetyömme vastausprosentti kehyskertomuksiin oli vähäinen ja työpajaan osallistui pieni määrä työntekijöitä. Suurempi vastaaja- ja osallistujamäärä olisivat voineet lisätä työn luotettavuutta nimellisesti, mutta toisaalta Eskola (1997, 24) on todennut eläytymismenetelmää käytettäessä saturaatiopisteen saavutettavan noin 15 vastauksen kohdalla, mikä oli vastausten määrä, jonka saimme. Kehyskertomuksia lukiessamme ja niitä analysoitaessa huomasimme vastauksien alkavan toistaa itseään ja sama ilmeni myös työpajassa. Saturaatiopisteen saavuttamisesta huolimatta tiedostamme, että mikäli osallistujien määrä olisi ollut suurempi, olisi työmenetelmiin voinut tulla enemmän variaatioita.

Eettisyyttä tarkasteltaessa tulee ottaa huomioon riskien suhde hyötyyn. Kaikkeen toimintaan liittyy riskejä hyötyjen. Tutkijan tehtävänä on keskustella eri osapuolten kanssa ennen arvioinnin tekemistä myös mahdollisista arviointiin liittyvistä riskeistä. Eräitä arviointiin oleellisesti liittyviä riskejä ovat tulosten väärinkäyttö ja tutkimustulosten vääristely. (Robson 2001, 59). Mielestämme tekemässämme arviointitutkimuksessa riskien suhde hyötyyn on pieni, sillä tutkimuksemme tavoitteena on mallintaa käytössä olevia työmenetelmiä jo tehdyn työn tueksi. Tutkimuksemme tarkoituksena ei ole muuttaa Sininauha Oy:n työntekijöiden työnkuvaa, vaan tarjota heille apuvälineitä työn tekemiseen. Opinnäytetyö prosessi on kuvattu opinnäytetyössä selkeästi ja se on toistettavissa. Luotettavuuden lisäämiksi olemme esittäneet opinnäytetyössämme otannan kehyskertomusten pelkistämisen prosessista sekä suoria lainauksia kertomuksista.

## 9 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli sanoittaa sekä mallintaa Sininauha Oy:n asumispalveluyksiköiden työntekijöiden käyttämiä työmenetelmiä. Työmenetelmillä pyritään ehkäisemään asukkaiden joutumista asunnottomaksi eli vuokrasopimusten purkamista. Työntekijöillä on käytössään monenlaisia menetelmiä, mutta niitä ei ole aiemmin mallinnettu, joten niitä ei ole voitu hyödyntää perehdytysvaiheessa. Työmenetelmä osaaminen kehittyy työvuosien karttuessa, ammattitaidon lisääntyessä, mutta osaamisen kehittäminen jää suurelta osin työntekijän omalle vastuulle. Muun muassa verkostotyötä tehdessä verkostojen laajuus riippuu työntekijän omasta aktiivisuudesta ja tietämyksestä.

Anu Haapasen raportissa (2004) Vähemmän häätöjä - hankkeesta kuvaillaan sosiaalisen isännöinnin tarpeellisuutta vuokratyöyhtiö Kontulan Kiinteistöt Oy:ssä. Sosiaalisen isännöinnin asumisneuvonta vähensi raportin mukaan kustannuksia, sillä asukkaat saivat varhaista apua ongelmiinsa. Sininauha Oy:n palveluohjauksessa käytetään samaa ajatusmaailmaa. Asukasta

ohjataan tarvitsemiensa palveluiden piiriin ja tuetaan asukasta tätä kautta säilyttämään asuntonsa. Verkostotyö nähtiin yhteistyönä asumispalveluyksikön ja asukkaan eri palvelutahojen välillä, jossa keskiössä on asukas itse sosiaalipedagogisena toimijana. Subjektiuden vahvistuminen tapahtuu ennen kaikkea vuorovaikutteisessa dialogissa (Hämäläinen 1999). Eri ammatikuntien verkostotyö tukee asukkaan mahdollisuuksia integroitua yhteiskuntaan tilanteen mukaisella tasolla, jonka vuoksi verkostotyölle tulisi rakentaa selkeät raamit ja työkuultuuri. Ammatillisten verkostojen ollessa muuttuvia, palveluiden lyhytaikaisia ja työntekijöiden vaihtuvuus suurta, työntekijöillä tulee olla säännöllisesti mahdollisuus päivittää verkostotietämystä. Verkostojen täytyy olla luottamuksellisia ja avoimia verkoston osapuolten suhteen, jotta verkostolla on jaettu yhteinen ymmärrys asukkaan tuen tarpeesta. Verkostojen tulee mukautua asukkaan tarpeen mukaan, jolloin verkoston rakennetta ja kokoonpanoa olisi hyvä miettiä tietyn ajan välein. Näin ollen asukkaan tarpeiden muuttuessa, mahdollistetaan verkoston tavoitteiden ja käytettävissä olevien keinojen oikea-aikainen mukauttaminen. Asukkaiden ongelmat ovat luonteeltaan muuttuvia, joten myös menetelmien tulee mukautua asukkaan elämäntilanteen mukaan (Hämäläinen 2001).

Työpajoissa tuli ilmi, että verkostotyö on eritasoista yksiköstä riippuen. Toisissa yksiköissä asiakkuus alkaa verkostopalaverilla, jossa on mukana lähettävän tahon edustaja. Tällöin molemmilla toimijoilla sekä asukkaalla on yhtenäinen jaettu ymmärrys asukkaan tuen tarpeesta ja palvelut voidaan kohdentaa tarpeen mukaisesti. Asumisen onnistumisen edellytykset ovat varmemmalla pohjalla kuin ne olisivat muutoin ja sillä tullaan säästämään kustannuksia myöhemmissä palveluissa, kun asukas on dialogin keinoin sitoutettu palvelun tavoitteisiin. (Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos 2015). Aloituspalaverin lisäksi käytössä olevat väliarviot nähtiin ristiriitaisina. Väliarviointien nähtiin tuovan lisäarvoa silloin, kun asumisessa oli haasteita, mutta toisaalta niiden koettiin haittaavan asukkaan kiinnittymistä asumispalveluyksikköön, jos asuminen oli jatkuvasti vaarassa päättyä äkillisesti. Väliarviointien tiheydessä tulisi ottaa entistä enemmän huomioon asukkaalla olemassa olevat edellytykset toimia oman elämänsä subjektina ja kyvyt kiinnittyä yhteiskuntaan.

Tutkimustuloksista ilmeni, että työntekijät kokivat, että oli haastavaa tehdä työn tavoitteiden saavuttaminen näkyväksi verkostoille. Olisikin ehkä tarpeen luoda asiakaslähtöinen raportointimenetelmä, jonka avulla jokaisen asukkaan edistyminen voitaisiin esittää yksilöllisellä tasolla. Helsingin Kaupungin sosiaalitoimella on käytössään tuen tarpeen arviointilomake, jolla asumispalveluyksiöt osoittavat Asumisen tuelle asukkaan tuen tarpeen muutokset vuosi tasolla. Tämä lomake ei kuitenkaan tullut ilmi tutkimuksen tuloksissa, joten näkemyksemme mukaan sitä ei koeta merkityksellisenä välineenä raportoinnissa ja työn läpinäkyväksi tekemisessä. Työn laadun arvioimiseksi tulisi kehittää mittareita ja raportointivälineitä, jotka olisivat työntekijöille helppokäyttöisiä, ja verkostoille selkeitä ja informatiivisia.

Verkostoilla tulisi olla kaksi päämäärää. Ensisijaisesti verkostot tukevat asumispalveluyksikön asukasta tulemaan toimeen sen hetkisessä elämäntilanteessaan ja mahdollisesti integroitumaan tulevaisuudessa aktiiviseksi yhteiskunnalliseksi toimijaksi. Tämän vahvasti sosiaalipedagogisen näkemyksen tulisi ohjata kaikkea toimintaa. Toissijaisena päämääränä on saattaa asukas häntä paremmin tukevien palveluiden piiriin. Tämän tavoitteen toteutumisen myötä vahvistuu myös ensisijainen tavoite. Paremmin asukasta tukevat palvelut voivat tarkoittaa asukkaan muuttamista asumispalveluyksikköä tuetumpaan tai kevyemmin tuettuun palvelumuotoon. Asukkaan saaminen pois asumisyksiköstä tarpeitaan vastaavien palveluiden piiriin riippumatta siitä, onko kyseessä tuetumpi tai kevyemmin tuettu asumismuoto, vapauttaa asumisyksikön resursseja ottaa vastaan asukkaita, joiden tuen tarve vastaa asumisyksikön tarjoamaa palvelua. Marko Kettunen (2010) on tutkinut tekemässään selvityksessä häätöjen ja asunnottomuuden ennaltaehkäisyn mahdollisuuksia, menetelmiä ja haasteita Helsingissä. Kettunen totesi selvityksessään, että joskus häätö toimii asukkaan tilanteessa hoitoonohjausmekanismina, jolloin oleellista on, että häätö toteutetaan hallitusti ja että asukas voidaan ohjata runsaampaa tukea tarjoavien palvelujen piiriin (Kettunen 2010, 53). Toisaalta selvityksessä myös todetaan, että asukkaan verkostojen tulisi toimia tehokkaasti yhteistyössä ja palveluiden tulisi olla helposti saavutettavissa tai niitä voitaisiin tarjota kotiin tarpeen niin vaatiessa.

Opinnäytetyön tuloksista ilmeni työntekijöiden pohdinta työn laadusta. Laadulla viitattiin työntekijän kokemukseen toiminnan muodosta: onko toiminta asukasta tukevaa vai hänen toimintaansa rajoittavaa ja valvovaa. Pohdintaa aiheuttavat tilanteet, jolloin työntekijän näkemys asukkaan tarpeista on ristiriidassa asukkaan oman näkemyksen kanssa. Asumispalveluyksiköissä kohdataan tilanteita, jolloin asukas ei koe tarvitsevänsä työntekijän tarjoamaa tukea, mutta työntekijän näkemys tilanteen kohenemisesta vaatisi asukkaan oikeuksien rajaamista ja vahvempaa puuttumista tilanteeseen. Esimerkki tällaisesta tilanteesta on asukkaan asunnossa oleva paloturvallisuusriski, joka aiheuttaa yleisen turvallisuuden vaarantumisen koko talossa. Toisena esimerkkinä esitämme vierailuoikeuden rajaamisen niiltä vierailta, jotka työntekijöiden mukaan aiheuttavat häiriöitä ja uhkatilanteita talon sisällä. Tällöin työntekijöiden täytyy tasapainotella asukkaan oman elämänsä subjektiivisen tunteen säilyttämisen ja yleisen turvallisuuden varmistamisen välillä. Dialogisin keinoin, ilmapiirin ollessa avoin, asukkaan ja työntekijän ideoita ja ajatuksia voidaan tarkastella ilman kritiikkiä (Heikkilä & Heikkilä 2001, 129). Tämä vaatii yksilöä luopumaan ajatuksesta, että oma kanta on ainut oikea sekä pohtimaan, kuinka oma mielipide toimii askeleena kohti yhteistä lopputulosta (Isaacs 2001, 40). Tämän kaltaisen vuoropuhelun kautta työntekijä ja asukas voivat löytää uuden, yhteisesti jaetun todellisuuden (Isaacs 2001, 167-172).

Varoitukset aiheuttavat paljon keskustelua. Varoitusten käyttämistä sosiaalipedagogisen kasvatuksen välineenä ei koettu huonoksi. Varoitusten antamista varoituksen antamisen vuoksi

ilman perusteltuja pohdintoja tulisi kuitenkin välttää. Jos toimitaan pelkästään yleisten ohjeiden vuoksi, häviää varoituksen annosta sen alkuperäinen kasvatuksellinen näkökulma. Kun varoituksia annetaan paljon, on mahdollista, ettei varoituksista tule seuraamuksia, vaikka niihin johtanut käytös toistuisi. Tällöin asukkaan näkökulmasta varoitukset menettävät merkityksensä eikä niillä ole asukkaan toimintaa ohjaavaa päämäärää. Sosiaalipedagoginen orientaatio tähtää työmenetelmiin, joilla pyritään saamaan asukas itse ymmärtämään toimintansa laajemmat vaikutukset itseensä ja ympärillä olevaan yhteisöön (Hämäläinen 2001). Käytettäessä rajoittavia tai rankaisevia työmenetelmiä tulisi asiasta aina keskustella työryhmässä, sillä sosiaalipedagogisten ratkaisujen etsiminen edellyttää eettistä pohdintaa ja keskustelua arvolahtokohdista (Hämäläinen 2001, 20). Kun työntekijät joutuvat perustelemaan miten ja miksi he toimisivat tilanteessa, hiljainen tieto tulee jaetuksi (Smith 2001, 314, 317).

Varoitusten antamiselle Sininauha Oy:ssä oli kehitelty vaihtoehtoinen toimintatapa: aggregeskustelut. Asukkaalle annetaan lievissä väkivalta- ja häiriökäyttäytymistilanteissa mahdollisuus valita varoituksen sijasta aggregeskustelut. Aggregeskustelujen ohjaava tavoite on saada asukas miettimään omaa toimintaansa ja käyttäytymisensä seurauksia. Dialogin yksi perustaito on odotus, joka mahdollistaa oman tietämättömyyden tiedostamisen. Tämän aikana asukkaalla on mahdollista kuulla ja nähdä asiat uusin silmin (Isaacs 2001, 144-156). Tämän avulla asukkaalla on mahdollisuus korjata käytöstään ja löytää uusia toimintamalleja. On toki mahdollista, että jo pitkään käytössä olleita toimintamalleja on vaikea muuttaa etenkin, kun päihteitä käyttävien maailmassa väkivaltaisuuden koetaan olevan selviytymiskeino. On silti hyvä tarjota asukkaalle mahdollisuus, vaikkei tarjottua mahdollisuutta lopulta osattaisikaan käyttää hyödyksi ja varoitus jouduttaisiin myöhemmin antamaan. Asukkaiden auttaminen ja tukeminen heidän tavoitellessaan parempaa arkea ja elämänhallintaa voidaan nimetä arkeen suuntautuneena sosiaalipedagogisena toimintana (Hämäläinen & Kurki 1997). Oleellista edellä mainituissa menetelmissä on tarjota asukkaalle tukea sekä keinoja muuttaa elämää ja sen suuntaa (Hämäläinen 1999, 60-61).

Törkeissä väkivaltatapauksissa varoituksen antaminen ja jopa suora vuokrasopimuksen purkaminen ovat olleet melko ehdottomia toimenpiteitä. Törkeänä väkivaltana pidetään yleisesti jonkinlaisen aseiden käyttöä. Näin toimivien asukkaiden asumisen päättämisellä halutaan taata sekä henkilökunnan että muiden asukkaiden turvallisuus yksikössä. Jokaisen tapauksen kohdalla tulisi silti miettiä, onko kaikki mahdollinen tukitoiminta jo tehty. Vaikka asuminen päättyykin yhden asukkaan kohdalla vuokrasopimuksen purkamiseen, on hyvä käydä läpi hänen asumishistoriansa yksikössä kokonaisuudessaan. Mitä tukitoimia asukkaalle oli asumisen aikana tarjottu, kuinka hyvään kontaktiin asukkaan kanssa oli päästy ja olisiko vielä voitu tehdä jotain, ettei vuokrasopimuksen purkamiseen olisi päädytty.

Dialogisuuden ja keskustelun koettiin olevan eniten käytetyt työmenetelmät. Kaiken kohtaamisen Sininauha Oy:n asumispalveluissa tulisi pohjautua kunnioittavaan ja dialogiseen keskusteluun, jossa keskipisteenä on asukas. Asumispalveluyksiköissä asukkaiden ja työntekijöiden kohtaamisia tapahtuu päivän aikana useita. Pienimillään kohtaaminen voi olla pelkkä tervehtiminen, joka voi olla hyvin merkittävä sosiaalinen tapahtuma asukkaalle, joka muutoin välttelee kanssakäymistä muiden ihmisten kanssa. Laajimmillaan kohtaaminen tarkoittaa pitkäkestoista, itsearvioivaa dialogia asukkaan elämäntilanteesta ja tuen tarpeesta sekä tulevaisuuden suunnitelmista. Vaikka keskustelupohjaiset työmenetelmät ovat käytetyimpiä, ne koettiin hankalimmiksi mieltää osaksi menetelmäosaamista. Koska keskustelua käytetään työmenetelmänä laajasti kaikissa sen eri muodoissa, voi työntekijän olla hankala tai jopa mahdoton erottaa, onko kyseessä varsinainen dialogi vai vain Heikkilä ja Heikkilän (2001, 57) kuvaama taitava keskustelu. Pohdimme, onko työntekijän välttämätöntä tiedostaa keskustelun luonnetta tarkemmin, mikäli hän toimii dialogin arvomaailman mukaisesti kohdatessaan asukkaan. Isaacs (2001) on nimennyt dialogin neljä kantavaa käsitettä: kuuntelu, kunnioitus, odotus ja avoimuus. Nämä käsitteet ovat sosiaalialalla työn peruslähtökohdat ja kaiken asiakastyön tulisi pohjautua niihin. Kun kaikki kohtaaminen perustuu edellä mainittuihin arvoihin, onko kaikki keskustelu silloin dialogia?

Sininauha Oy:n asumisyksiköissä on käytössä omaohjaaja-malli, jossa jokaiselle asukkaalle on nimetty oma työntekijä. Omaohjaaja työ pohjautuu suurelta osin sosiaalipedagogiseen viitekehykseen, sillä sen tavoitteena on osallisuuden ja integraation lisääminen sekä syrjäytymisen ennaltaehkäiseminen (Hämäläinen 2001). Omaohjaajan tehtävänä on olla tietoinen asukkaansa elämäntilanteesta ja tarpeista. Hänen tulee pyrkiä tukemaan asukasta olemaan oman elämänsä subjekti. Jotta tämä toteutuisi, omaohjaaja pyrkii sosiaalipedagogisesti vastaamaan kysymykseen, mitä elämässä vastaan tullee ongelmille, kuten syrjäytymiselle, tulisi tehdä sen sijaan, että ne vain nimettäisiin (Hämäläinen 2001). Jotta omaohjaajuus toimisi, asukkaan ja työntekijän välillä tulee olla luottamuksellinen suhde. Luottamuksellisen suhteen rakentaminen voi kestää kauan, joten sille pitää antaa aikaa. Omaohjaajuus nähdään toimivaksi menetelmäksi luottamuksellisen ja avoimen asiakassuhteen luomiseksi. Kun asukkaan asioista vastaa yksi tai useampi omaohjaaja, asukkaan ei tarvitse kerrata jokaisen tapaamisen yhteydessä historiaansa. Omaohjaajan tuntiessa ja tietäessä omat asukkaansa, asukkaan ohjaaminen tarvitsemiensa palveluiden piiriin on helpompaa. Omaohjaajalla voi olla myös paras käsitys siitä, kuinka omat asukkaat motivoidaan toimimaan oman etunsa mukaisesti. Motivoivaa puhetta apuna käyttäen asukkaat pyritään asettamaan toimijan rooliin ja vahvistamaan heidän omaa elämänhallintaansa. Pitkällä tähtäimellä pyrkimyksenä on tehdä omaohjaajan tarjoamasta tuesta tarpeetonta.

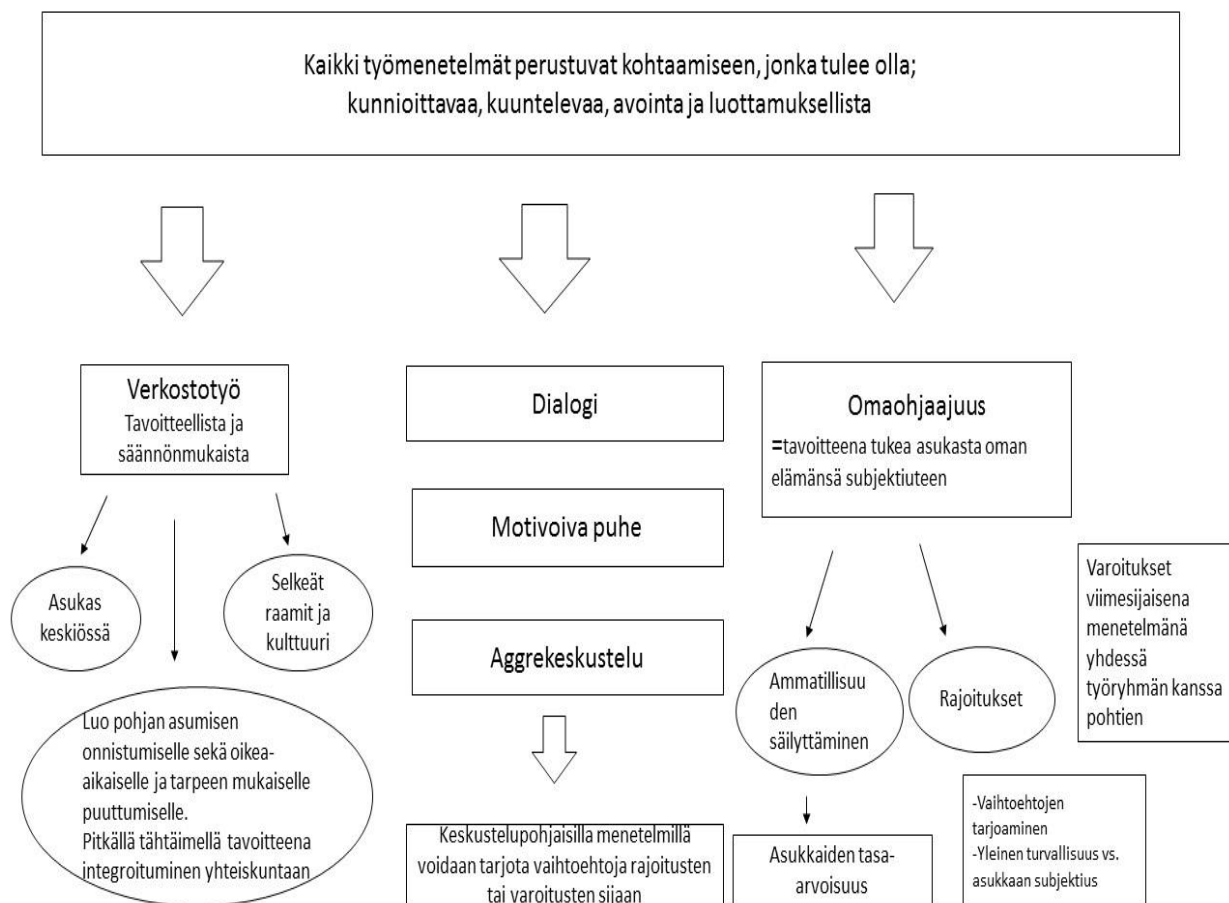
Etenkin, kun kyseessä on päihdeasiakkaat, on otettava huomioon, että asukkaat usein tavoittelevat omaa etuansa. Tämä voi johtaa työntekijöiden eriarvoistamiseen. Asukkaat oppivat

nopeasti kenen työntekijän kanssa saa oman tahtonsa läpi ja saattavat jopa kieltäytyä asiomasta muiden työntekijöiden kanssa. Työntekijöiden ei tulisi vahvistaa tätä ajatusta esimerkiksi omaohjaajuuteen vetoamalla. Ammatillisuus näyttäytyy eri tavalla pienessä ja tiiviissä asumisyksikössä, jossa asukkaita kohdataan päivittäin kuin esimerkiksi vastaanottotyössä. Työntekijöiden tulee kiinnittää erityistä huomiota ammatillisuuden säilyttämiseen suhteessa asukkaisiin. Vaikka työntekijöille on nimetty omaohjattavat, työntekijöiden tulee kohdella kaikkia asukkaita tasavertaisesti. Parhaimmillaan ammatillisen omaohjaajan työskentely ohjaa asukkaita tehokkaasti ja tavoitteellisesti etenemään elämässä kohti itsenäistä asumista ja yhteiskuntaan integroitumista. Huonoimmillaan taas omaohjaaja-asukas-suhteesta voi tulla epäammatillinen, kaverillisuuteen perustuva hyötysuhde, jossa asukas pyrkii hyötymään työntekijän heikentyneestä ammatillisesta arviointikyvystä omien tarpeidensa tyydyttämiseksi.

Avoimuuden tulisi olla yksi työskentelyn peruseriaatteista sekä työntekijöiden kesken että asukkaiden ja työntekijöiden välillä. Avoimuudella emme tarkoita, että asiat tulisi jakaa yksityiskohtaisesti, vaan työnteon sujuvuuden kannalta olennaisten asioiden tuomista tiedoksi koko työyhteisölle. Heikkilä ja Heikkilä (2001) toteavat avoimuuden olevan puheen tietoista suodattamista. Asukkaalla tulee olla oikeus luottamukselliseen keskusteluun työntekijän kanssa ilman, että hänen henkilökohtaiset, joskus jopa intiimit, asiat tulisivat kerrotuksi eteenpäin. Keskusteluista voi kuitenkin nousta esille asioita, jotka oleellisesti vaikuttavat asukkaan kanssa työskentelyyn ja selittävät muun muassa asukkaan toimintatapoja. Tällöin työntekijän velvollisuutena on tuoda tieto työryhmälle, jotta työskentely asukkaan kanssa on mahdollista. Työryhmän ilmapiirin tulisi olla luottamuksellinen ja avoin. Työryhmän jäsenten tulisi pystyä luottamaan työtovereiden ammatilliseen arviointikykyyn tehtäessä asukkaita koskevia ratkaisuja. Oletettavaa on, että etenkin omaohjaajilla on paras tieto ja ajankohtainen näkemys asukkaan elämäntilanteesta. Tällöin heidän arvionsa tulisi erityisesti ottaa huomioon päätöksiä tehtäessä. Kuitenkin on muistettava, että kaikkia asukkaita tulee kohdella tasavertaisesti ja sääntöjen on oltava samat kaikille työntekijästä riippumatta. Kun kaikilla työyhteisönjäsenillä on pyrkimys yhteiseen ymmärrykseen, voidaan työryhmässä päästä dialogiin (Isoherranen 2008), jonka avulla pystytään tekemään eettisesti kantavia ratkaisuja.

Opinnäytetyön tuloksia esitellessämme mallinsimme työntekijöiden käyttämiä työmenetelmiä, jotka olivat jaoteltu opinnäytetyön teemojen mukaisesti. Seuraavassa kuviossa (kuvio 6) olemme koonneet kaikki aineistosta esiin nousseet menetelmät yhdeksi kokonaisuudeksi. Malli on kehitelty Sininauha Oy:n asumispalveluyksiköiden uusien työntekijöiden perehdyttämisen tueksi yhdessä aiemmin esitettyjen menetelmä mallinnustuen kanssa (kuviot 3,4,5).





Kuvio 6. Sininauha Oy:n asumispalveluyksiköissä käytetyt työmenetelmät

Tämän kuvion (kuvio 6) tarkoituksena on helposti ja nopeasti sisäistettävällä tavalla kiteyttää käytössä olevat työmenetelmät sekä tuoda esiin niiden osittainen kietoutuminen toisiinsa. Käytetyt työmenetelmät eivät ole yksiselitteisiä ja muun muassa omaohjaajuuus käsittää lähes kaikki aiemmin esitetyt työskentelyn muodot. Sininauha Oy:n toimintaperiaatteisiin kuuluu asukkaan elämäntilanteen kohentuminen, joko niin, että elämänlaatu säilyy saavutetun kaltaisenä tai että asukas integroituu takaisin kokonaisvaltaiseksi yhteiskunnan jäseneksi. Yhteisenä nimittäjänä työmenetelmille toimii kunnioittava, kuunteleva, avoin ja luottamuksellinen kohtaaminen. Kohtaamisen tulisi olla tämän kaltaista asukkaan ja työntekijän välillä sekä verkostoissa ja työyhteisössä. Asumispalveluyksiköiden työntekijöiden tulee tarjota vaihtoehtoja vuokrasopimuksen purkamiseksi, ellei kyseessä ole yleistä turvallisuutta merkittävästi heikentävä asia. Vaihtoehtojen tarjoaminen tarkoittaa työmenetelmien kautta tarjottavaa tukea, käyttäytymismalleja ja itsereflektointia.

Mielestämme opinnäytetyön tulokset vahvistivat näkemystämme käyttämiemme teoreettisten viitekehysten sopivuutta ajatellen. Sininauha Oy:ssä tehtävä työ on kasvattamista, rajojen

asettamista ja rinnalla kulkemista. Sininauha Oy:n asumispalveluiden työntekijät luovat asukaille turvallisuuden tunnetta ollen mahdollisesti ainut linkki normaalina pidettyyn elämään. Kun sosiaalipedagogiikassa kaikki sosiaaliset tapahtumat nähdään kasvuna ja kasvatuksena, voidaan työmenetelmien katsoa pohjautuvan sosiaalipedagogiseen viitekehykseen. Asumispalveluyksiköissä tehtävän työn ja siellä käytettyjen työmenetelmien tavoitteina ovat asukkaiden elämäntilanteen kohentaminen ja lopulta asukkaan yhteiskuntaan integroituminen. Sosiaalipedagoginen toiminta tukee yhteiskunnallista osallisuutta (Hämäläinen 2001), joka mielestämme sisältää sääntöjen noudattamisen, aktiivisen toimijuuden ja vastuun kantamisen. Ruusulankadun asumisyksikön toimintatapaohjeessa (2016) on kuvattu yksikön arvoja, joista mainittakoon vastuullisuus ja elämänhallinnan edistäminen. Samankaltaisia asioita korostettiin opinnäytetyömme tuloksissa. Edellä mainittuihin seikkoihin perustuen voimme todeta sosiaalipedagogisen viitekehyksen olleen sopiva.

Sanat dialogi ja dialogisuus tulivat esiin opinnäytetyömme tiedonkeruuvaiheessa useaan otteeseen. Kuten tuloksista käy ilmi, dialogi on yksi käytetyimmistä työmenetelmistä ja se on osallisena lähes kaikessa, mitä asumispalveluysiköissä tehdään. Työntekijöiltä vaaditaan kykyä ymmärtää asukkaiden todellisuutta ja tällöin työntekijä ja asukas voivat luoda yhteisen todellisuuden dialogin keinoin (Isaacs 2001). Jotta voidaan tehdä tehokasta ja yhteiskuntaan integroivaa työtä, jossa asukas ja hänen tarpeensa ovat keskiössä, on ilmeistä, että työntekijällä ja asukkaalla tulee olla yhteinen ymmärrys vallitsevasta todellisuudesta. Opinnäytetyön tuloksista tuli ilmi, että perusedellytys työskentelyyn on luottamuksellinen ja kunnioittava suhde asukkaan ja työntekijän välillä. Tällöin dialogin vaatima avoimuus ja suorapuhe (Isaacs 2001) ovat välttämättömiä elementtejä. Kuten Isoherranen (2008) toteaa, dialogille on tietoisesti luotava kulttuuri työyhteisössä. Tämä pätee sekä asukastyöskentelyyn että työyhteisöön. Tutkimustuloksissa todettiin työyhteisössä käytävän eettistä pohdintaa rajoituksista ja varoituksista päättäessä, jotta saavutettaisiin yhteinen ymmärrys käytettävien menetelmien perustavuudesta.

Opinnäytetyön esittämistilaisuudessa Sininauha Oy:n työntekijät totesivat, että hiljaisen tiedon ja työmenetelmien jakaminen työntekijöiden ja yksiköiden kesken on tarpeellista. Myös kehitysehdotuksena ollut työmenetelmäkansio, joka esitellään seuraavassa luvussa, koettiin tarpeellisena etenkin uusien työntekijöiden perehdyttämistä ajatellen. Perehdyttäjän vastuulle jää, mitä tietoa uudelle työntekijälle tulee jakaa (Saariluoma ym. 2010). Esittämistilaisuudessa kuuliija totesi perehdyttämiseen kaivattavan enemmän konkreettisia ohjeistuksia, sillä työntekijöillä oleva hiljainen tieto ei muutoin välttämättä tule jaetuksi ja osa perehdyttämisestä jää tekemättä. Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena oli kerätä hiljaista tietoa, joka Isaacsin (2001) mukaan määrittää ammattilaisten toimintaa oleellisesti, mutta jolle ei ole sanoja. Hiljainen tieto on antanut hyvän teoreettisen pohjan opinnäytetyön tekemiselle, mutta tavoitteena olleen hiljaisen tiedon keräämisen toteutumisen arviointi jää Sininauha Oy:n työn-

tekijöiden myöhemmän harkinnan varaan, sillä meidän on vaikea määritellä mikä tiedosta on hiljaista ja mikä yksiköissä yleisesti käytössä olevaa. Arvelemme kuitenkin hiljaista tietoa kerääntyneen etenkin kehyskertomuksien avulla, sillä Smithin (2001) mukaan työntekijän kuvaillessa toimintaansa, saadaan kuvailuun yleensä mukaan hiljaista tietoa.

## 10 Pohdinta ja kehittämis ehdotukset

Opinnäytetyön tekeminen vei oletettua pidemmän ajan, sillä tutkimusluvan saaminen kesti pidempään kuin alun perin oletimme. Toisaalta, näin jälkikäteen ajateltuna, hidas prosessi mahdollisti aktiivisen julkisen ja ammatillisen keskustelun aiheen ympärille sekä aiheen peilaamisen ajankohtaisen median tuottamaan sisältöön. Opinnäytetyön tekeminen oli ajatuksia herättävää niin oppimisprosessina kuin ammatillisesta näkökulmasta, varsinkin toiselle meistä, joka työskentelee Sininauha Oy:n asumispalveluyksikössä. Koemme opinnäytetyön olevan ajankohtainen Sininauha Oy:lle, joka on muodostamassa omaa identiteettiään vuoden 2015 alussa tapahtuneen yhtiöittämisen jälkeen. Toivomme opinnäytetyön toimivan tulevaisuuden jatkuvan kehitystyön yhtenä ensiaskelena. Aihe on myös yhteiskunnallisesti ajankohtainen, sillä yhä enenevässä määrin halutaan tarkkailla yhteiskunnallista vaikuttavuutta, jota myös asunnottomuuden ehkäiseminen on.

Kehyskertomusten käyttäminen tutkimusmenetelmänä oli mielenkiintoista, sillä se ei ollut kummallekaan meille tuttu entuudestaan ja oli hyvin erilainen muihin menetelmiin verrattuna. Kehyskertomusten muodostaminen vei yllättävän paljon aikaa ja oli haasteellista. Eniten päänvaivaa aiheuttivat sanamuodot, joiden tuli olla yksiselitteisiä sekä riittävän kuvaavia. Yksiköiden toimintamuotojen erilaisuus vaikutti kehyskertomusten muotoon emmekä onnistuneet luomaan kaikilta osin uskottavia kehyskertomuksia päihteettömiin yksiköihin. Tähän vaikutti kehyskertomusten testaaminen neljällä koevastajailla, jotka kaikki valikoituivat pelkästään päihteellisistä yksiköistä. Tämä saattoi vaikuttaa myös päihteettömien yksiköiden vastausten vähyteen. Kehyskertomusten vastaukset olivat laajasti pohdittuja, jopa pitkiä kuvauksia käytetyistä menetelmistä ja tehdyistä toimenpiteistä. Onnistuimme siis hyvin alkuperäisessä ajatuksessamme saada kerättyä hiljaista tietoa työntekijöiltä kehyskertomusten avulla vastausten odotettua pienemmästä määrästä huolimatta.

Vastausten vähyys jäi mietityttämään meitä. Kehyskertomuksiin vastaaminen ja työpajaan osallistuminen oli pyritty tekemään mahdollisimman helpoksi ja ne tehtiin työajalla. Silti osallistumisen määrä oli vähäinen. Tämä sai meidät miettimään Sininauha Oy:n työntekijöiden motivaatiota tai mahdollisuutta kehittää työtään. Mietimme, vaikuttiko työn kiireinen aikataulu työntekijöiden mahdollisuuteen käyttää aikaa kehyskertomuksiin vastaamiseen tai kesälomakauden alkaminen vastausmotivaatioon. Pohdimme myös, vieroksutaanko tutkimuksiin osallistumista ylipäänsä. Koska työpajaan pääsi osallistumaan vain osa halukkaista työnteki-

jöistä, pohdimme ensin pitävämmme toisen työpajan. Totesimme kuitenkin ensimmäisen työpajan jälkeen saaneemme siitä tarvitsemamme lisäsisällön työmenetelmien mallinnukseen ja arviointiin, joten jätimme aikataulullisestikin hankalan toisen työpajan järjestämättä.

Opinnäytetyön tuloksista tuli ilmi, että Sininauha Oy:n asumispalveluyksiköissä erilaisia työmenetelmiä käytetään runsaasti, mutta niiden tiedostaminen työmenetelmiksi oli heikkoa. Erityisesti työpajassa heräsi keskustelua, etteivät kaikki työpajaan osallistuneet olleet mieltäneet käyttämiään työmuotoja varsinaisiksi työmenetelmiksi. Työpajoissa tuli myös ilmi, että työmenetelmiä osataan käyttää, vaikei se välttämättä ole tapahtunut tietoisesti. Oletamme, että työntekijöillä on halussa paljon hiljaista tietoa työmenetelmistä ja niiden käytöstä, ja tätä tietoa olisi äärimmäisen tärkeä jakaa koko Sininauha Oy:n kesken.

Kehyskertomusten liitteenä olleiden taustakysymysten vastaukset paljastivat, että yhden vastaajaan mielestä työmenetelmiä ei oltu käyty läpi lainkaan. Vastausotannan ollessa suhteellisen pieni, voidaan olettaa, että asumispalveluyksiköissä voi olla muitakin samaa mieltä olevia. Tämän vuoksi uuden työntekijän perehdytykseen tulisi varata riittävästi aikaa, ja vähintään tarjota mahdollisuus menetelmien perehdyttämiseen työntekijän tarpeen mukaan. Opinnäytetyössämme olemme mallintaneet työmenetelmät nopeasti hahmotettavalla tavalla. Opinnäytetyössämme olemme koonneet työmenetelmät kokonaisuudeksi, mutta emme ole avanneet niiden käyttämistä. Olisinkin hyvä, että yksiköissä kerättäisiin aktiivisesti ajantasaisesti tietoa menetelmistä ja niiden käytöstä perehdytyskansioihin ja toimintatapaohjeistuksiin pohjautuen esimerkiksi tässä opinnäytetyössä esitellyn jaotteluun: verkostotyömenetelmät, keskustelupohjaiset menetelmät ja muut menetelmät. Vaikka työmenetelmät pysyisivät samankaltaisina, muuttuvat ilmiöt ajan mittaan, jolloin menetelmien ajankohtaisuus tulisi tarkastaa aika ajoin. Yksiköissä olisi syytä määritellä, kenen vastuulla työmenetelmien päivittäminen on. Menetelmäkansioiden tulisi olla muodoltaan sellaisia, että ne ovat tehokkaasti käytettävissä perehdytyksessä sekä uudelle työntekijälle helposti ymmärrettävissä.

Työpajassa tuli esiin tarve jakaa käytössä olevia työmenetelmiä yksiköiden kesken. Mielestämme tehokkain tapa jakaa yksiköissä olevaa tietoa muihin yksiköihin voisi olla eri yksiköiden työntekijöiden väliset tapaamiset, joissa työntekijät pääsevät esittelemään käytössään olevia toimivia menetelmiä muille. Näiden tapaamisten tulisi olla säännöllisiä, suunnitelmallisia ja tavoitteellisia sekä niiden tulisi olla sisäistetty Sininauha Oy:n toimintakulttuuriin sekä johdon että työntekijöiden näkökulmasta. Aluksi tapaamisilla olisi hyvä olla nimetyt teemat esimerkiksi opinnäytetyössämme esitetyn jaottelun mukaisesti, jolloin niihin tulisi selkeä rakenne, joka antaa pohjan työskentelylle. Suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus loisivat pohjan työskentelykulttuurille. Jokainen yksikkö voisi tuoda teeman mukaan tapaamiseen työryhmässään keräämiään hyviä sekä toimivia työmenetelmiä ja esitellä ne muiden yksiköiden työntekijöille. Muut työntekijät voisivat interaktiivisesti antaa palautetta ja esittää tarkentavia kysymyk-

siä sekä omia vastaavia menetelmiään. Kun rakenne on vakiintunut, voi teemoista luopua, mikäli halutaan esitellä työmenetelmiä vapaammin aiheesta riippumatta. Sekä yksiköissä tapahtuva menetelmien kerääminen että tapaamisessa niiden muille jakaminen, ovat äärimmäisen tärkeitä menetelmiä hiljaisen tiedon esiintuomisessa. Tapaamiseen osallistuneet työntekijät välittävät saamansa tiedon menetelmistä omaan yksikkönsä ja päivittävät sen tarpeen mukaan olemassa olevaan menetelmäkansioon. Ainakin aluksi tapaamisia olisi hyvä olla kahdesta neljään vuodessa.

Jossain vaiheessa yksiköissä kerätyt menetelmäkansiot olisi mahdollisesti tarpeen yhdistää yhdeksi yhteiseksi menetelmäkansioksi kaikkien työntekijöiden nähtäville esimerkiksi yrityksen sisäverkkoon. Yksiköiden menetelmiä ei ole syytä yhdenmukaistaa täysin, vaan luoda menetelmäpankki, josta yksiköt voivat hakea käyttöönsä ja soveltaa itselleen sopivia menetelmiä. Jotta menetelmäpankki olisi käytännöllinen, tulisi sen olla muodoltaan helppolukuinen ja sieltä tulisi olla nopeasti löydettävissä eri tarkoituksiin olevia menetelmiä sekä ohjeet niiden käyttöön. Kun yhteinen menetelmäpankki on saatu rakennettua, vähenee tarve menetelmien jakamistapaamisille. Tapaamisia ei kuitenkaan ole syytä lopettaa kokonaan, sillä niissä voidaan jakaa ajankohtaisia ilmiöitä sekä päivittää ajankohtaista menetelmätietoa. Työpajassa todettiin verkostotyön olevan keskeinen työmenetelmä, mutta tieto käytettävistä verkostoista oli jokaisen työntekijän oman tiedon varassa. Menetelmäpankkiin olisikin helppo muodostaa verkostopolkuja, joissa on esitelty kunnan toimijoita, joiden kanssa voidaan tehdä yhteistyötä asukkaiden eri elämäntilanteissa. Myös menetelmäpankin päivittämiseen tulee määritellä vastuhenkilöt, jotta pankissa oleva tieto tulee päivitettyksi eikä sinne jää vanhaa tietoa. Menetelmäpankin kautta tiedon jakaminen on nopeaa ja helppoa sekä tieto on aina saatavilla. Kun kaikilla yrityksen työntekijöillä on yhtäläinen tieto työmenetelmistä, mahdollistaa se tasalaatuisen työn koko yrityksessä. Laaja tieto auttaa työntekijöitä tukemaan asukkaita tehokkaammin, kun asukkaan saama tuki ei enää riipu yksittäisten työntekijöiden omaamasta tiedosta.

Työmenetelmiä ja niiden toimivuutta on arvioitava, jotta voidaan tarvittaessa jatkaa niiden kehittämistä ja luopua vanhoista toimimattomiksi todetuista käytänteistä. Arvioinnille tulee rakentaa käytänteet, jotta arvioinnin tekeminen olisi johdonmukaista ja säännöllistä. Arvioinnin tulee perustua faktapohjaiseen tietoon sekä laatu- ja vaikuttavuusmittareihin, eikä pelkästään työntekijöiden omiin tuntemuksiin. Esittämämme kehitysideat työmenetelmien vaikuttavuuden lisäämiseen pohjautuvat opinnäytetyömme tuloksiin sekä omaan pohdintaamme. Kehittämistyön todellisen vaikuttavuuden arviointi olisikin hyvä jatkotutkimusaihe. Uusi tutkimus sisältäisi nykytilanteen työnlaadun ja sen vaikuttavuuden kartoittamisen sekä sopivan ajan jälkeen näiden uudelleen arvioinnin. Tämän kaltainen vaikuttavuuden tutkiminen vie aikaa, sillä pelkästään menetelmien jakamistapaamisten vakiinnuttaminen käyttöön saattaa

kestää useamman vuoden. Lisäksi asukastyö on pitkäjänteistä, eivätkä vaikutukset tule esiin välittömästi, vaan ne saattavat tulla näkyviin vasta kuukausien ellei jopa vuosien päästä.

## Lähteet

- Aaltola J. & Valli, R. 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2: Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: Akatiimi.
- Arviointi tutkimusotteena 2014. Luettu 3.11.2014.  
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464158778/1194360088079/1194360288518.html>
- Asumisen rahoitus ja kehittämiskeskus ARA. 2015. Asunnottomat 2014. Selvitys 1/2015. Luettu 24.9.2015  
<http://www.ara.fi/download/noname/%7B08B08759-9BFF-4D85-9832-9ED204F3BBFB%7D/106748..>
- Asunto ensin 2015. Asunto ensin -periaate Yhdysvalloissa. Luettu 5.11.2015.  
[http://www.asuntoensin.fi/asunto\\_ensin/asunto\\_ensin\\_periaate/ae-periaate\\_yhdysvalloissa](http://www.asuntoensin.fi/asunto_ensin/asunto_ensin_periaate/ae-periaate_yhdysvalloissa)
- Braun, V. & Clarke, V. 2006. Using thematic analysis in psychology. Qualitative Research in Psychology 2006; 3: 77-101. Edward Arnold Publishers Ltd.
- Busch-Geertsema, V. 2005. Does Re-housing lead to Reintegration? The European Journal of Social Sciences 18 (2), 205-226.
- Eskola, J. 1997. Eläytymismenetelmäopas. Tampere: Tampereen Yliopisto.
- Eskola, J. 2001. Eläytymismenetelmän autuus ja kurjuus. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Eskola, J. & Suoranta J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7. painos. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2001. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus.
- European Federation of National Organisations working with the Homeless FEANTSA, 2015. ETHOS-yleiseurooppalaisen asunnottomuuden muodot. Luettu 6.11.2015.  
<http://www.feantsa.org/spip.php?article120&lang=en>
- European Federation of National Organisations working with the Homeless: FEANTSA, 2015. Sharp Rise in Homelessness in Many European Member States. Luettu 24.9.2015.  
<http://www.feantsa.org/spip.php?article2565&lang=en>
- Granfelt, R. 2015a. Asumissosiaalisen työn paikka ja merkitykset osana sosiaalialantyytä. Aikuis-sosiaalityön päivät 22-23.1.2015. Luettu 1.11.2015.  
[http://www.socca.fi/files/4178/RiittaGranfelt\\_Asumissosiaalisen\\_tyon\\_paikka\\_ja\\_merkitykset\\_osana\\_sosiaalialan\\_tyota\\_22.1.2015.pdf](http://www.socca.fi/files/4178/RiittaGranfelt_Asumissosiaalisen_tyon_paikka_ja_merkitykset_osana_sosiaalialan_tyota_22.1.2015.pdf)
- Granfelt, R. 2015b. Asumissosiaalinen työ: Kotiin ja rikollisuudesta irti? Y-säätiön julkaisuja 2015. Luettu 12.11.2015.  
[http://www.ysaatio.fi/wp-content/uploads/2015/11/asumissosiaalinen\\_tyo\\_julkaisu\\_web.pdf](http://www.ysaatio.fi/wp-content/uploads/2015/11/asumissosiaalinen_tyo_julkaisu_web.pdf)
- Granfelt, R. 2013. Asumissosiaalinen työ rikosseuraamusalalla. Teoksessa Susanna Hyväri ja Sakari Kainulainen (toim.) Paikka asua ja elää. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 209-228.

Haapanen, A. 2004. Vähemmän häättöjä. Kontulan Kiinteistöt Oy:n asumisneuvojaprojekti 1999-2002. Helsingin Kaupungin Tietokeskus. Tutkimuskatsauksia 2004/1.

Heikkilä, J. & Heikkilä, K. 2001. Dialogi - Avain innovatiivisuuteen. Vantaa: WSOY.

Hynynen R. toim. 2005. Asuntoja ja tukea asunnottomille - Arviointi tuetun asumisen toimintamalleista. Helsinki.

Hämäläinen, J. & Kurki, L. 1997. Sosiaalipedagogiikka. Porvoo: WSOY.

Hämäläinen, J. 1999. Johdatus sosiaalipedagogiikkaan. Kuopion yliopiston opetus- julkaisuja 1/1999 Kuopio: Kuopion yliopisto, koulutus- ja kehittämiskeskus.

Hämäläinen, J. 2001: Johdatus sosiaalipedagogiikkaan. Kuopion yliopiston opetus- julkaisuja 1/1999. Kuopio: Kuopion yliopisto, koulutus- ja kehittämiskeskus.

Isaacs, W. 2001. Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Helsinki: Kauppakaari.

Isoherranen, K. 2008. Vuorovaikutuskulttuuri muutoksessa. Teoksessa Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, R. Enemmän yhdessä - moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit, 49-83.

Kaakinen, J. 2015. From PAAVO to AUNE - A Coordinated Strategy Based on Housing First Brings Results. Lehdessä. Homeless in Europe. Summer 2015.

Kaakinen, J. 2012. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma 2008-2011- Loppuraportti. Luettu 6.11.2015.

[http://www.asuntoensin.fi/files/2648/PAAVO\\_I\\_loppuraportti\\_J\\_Kaakinen\\_2012.pdf](http://www.asuntoensin.fi/files/2648/PAAVO_I_loppuraportti_J_Kaakinen_2012.pdf)

Kaakinen, J., Nieminen, J. & Pitkänen, S. 2006. Oikeus asuntoon, oikeus ihmisarvoiseen elämään. Valtakunnallisen (2001-2005) ja pääkaupunkiseudun (2002-2005) asunnottomuuden vähentämisen toimenpideohjelman arviointi. Ympäristöministeriön raportteja 8/2006.

Karppinen, J & Fredriksson, P. 2014. "AUNE" 2016 - 2019 Asunnottomuuden ennaltaehkäisy - asunto ensin näkökulma. Pohjapaperi. Luettu 25.11.2015.

[http://www.asuntoensin.fi/files/3630/Pohjapaperi\\_AUNE\\_080814\\_\(2\).pdf](http://www.asuntoensin.fi/files/3630/Pohjapaperi_AUNE_080814_(2).pdf)

Kettunen, M. 2010. Asumisturvakeskus: Selvitystyö häättöjen ja asunnottomuuden ennaltaehkäisyyn mahdollisuuksista, menetelmistä ja haasteista Helsingissä. Socca. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Työpapereita 2010:1.

Koski, P. 2013. Asunnottomien parissa työskentelevien näkemyksiä asunnottomien asuttamisongelmista. Pro gradu tutkielma. Tampereen yliopisto.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Tampere: Vastapaino.

Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta. 31.3.1995/481. Luettu 4.9.2015.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950481>

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.

Nelson, G. & Prilleltensky, I. 2005. Community Psychology, In pursuit of liberation and well-being. Basingstoke: New York, Palgrave Macmillan.

Nurminen, R. 2008. Erilaisia näkökulmia moniammatilliseen yhteistyöhön. Teoksessa Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, Raija. Enemmän yhdessä - moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit, 173 - 186.

Pathways to Housing 2015. Housing First Model. Luettu 5.11.2015.



<https://pathwaystohousing.org/housing-first-model>

Pleace, N. 2015. How to cause homelessness. Lehdessä. Homeless in Europe. Summer 2015.

Pleace, N. Culhane, D. Granfelt, R. & Knutagård, M. 2015. Report of the Ministry of the environment 3en/2015. The Finnish Homelessness Strategy. Luettu 9.11.2015.  
[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153258/YMra\\_3en\\_2015.pdf?sequence=5](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153258/YMra_3en_2015.pdf?sequence=5)

Pohjalainen, M. 2012. Hiljaisen tiedon käsite ja hiljaisen tiedon tutkimus: katsaus viimeaikaiseen kehitykseen. Informaatiotutkimus 31(3). Luettu 24.11.2015.  
<http://www.oaj.tsv.fi/index.php/inf/article/viewFile/7079/5613>

Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Helsinki: Tammi.

Ruusulankadun asumisyksikkö. 2016. Toimintatapaohje. Ruusulankadun asumisyksikkö. Helsinki.

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Luettu 3.11.2014  
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Saariluoma, P., Kujala, T., Kuuva, S., Kymäläinen, T., Leikas, J., Liikanen, L. & Oulasvirta, A. 2010. Ihminen ja teknologia- Hyvän vuorovaikutuksen suunnittelu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Sininauhaliitto. 2015a. Asuminen ja tukitoiminta - Asukkaaksi hakeutuminen. Luettu 2.10.2015.  
<http://www.sininauha.fi/asuminen-ja-tukitoiminta/asukkaaksi-hakeutuminen>

Sininauhaliitto. 2016. Perustehtävä, visio ja arvot. Luettu 8.1.2016  
<http://www.sininauhaliitto.fi/organisaatio/sininauhasaatio/perustehtava-visio-ja-arvot>

Sininauhaliitto. 2015b. Sininauhaliitto kokonaisstrategia 2009-2015. Luettu 2.10.2015  
[http://www.sininauha.fi/sites/default/files/sininauhaliiton\\_strategia.pdf](http://www.sininauha.fi/sites/default/files/sininauhaliiton_strategia.pdf)

Sininauha Oy. 2015. Tehtävänkuvauskaavio. Sininauha Oy. Helsinki.

Smith, E. 2001. The role of tacit and explicit knowledge in the workplace. Journal of Knowledge Management. 4/5, 311-321.

Sunikka, S. 2007. Pääkaupunkiseudun asunnottomien palvelujen kehittämisyksikön vaiheet 2005-2007. Teoksessa Sunikka, S., Seppälä, U. & Granfelt, R. (toim.). 2007. Asunnottomuus-kirja. Näkökulmia asunnottomien palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.

Suomen pedagoginen seura. Luettu 10.1.2015.  
<http://www.sosiaalipedagogiikka.fi/sosiaalipedagogiikka/>

Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos. 2015. Dialogisuus ammattilaisen ja perheen välillä. Luettu 26.11.2015.  
[https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon\\_tueksi/varhainen-avoin-yhteistoiminta/dialogisuus\\_ammattilaisen\\_ja\\_perheen\\_valilla](https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/varhainen-avoin-yhteistoiminta/dialogisuus_ammattilaisen_ja_perheen_valilla)

Tilastokeskus 2015. Käsitteet ja määritelmät - asunnoton. Luettu 6.11.2015.  
<http://www.stat.fi/meta/kas/asunnoton.html>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 2. painos. Tampere: Tampere University press.

Valtioneuvosto 2012. Valtioneuvoston asuntopoliittinen toimenpideohjelma vuosille 2012-2015. Luettu 5.11.2015  
<http://www.ym.fi/download/noname/%7B9BFB5267-ECA8-4DFF-96E0-044104B5CEAE%7D/31354>

Ympäristöministeriö 2014. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisohjelma 2012-2015. Luettu 5.11.2015.  
<http://www.ara.fi/download/noname/%7B94716CF7-5022-445C-B15E-EB7E139DFE46%7D/40279>

## Kuviot

Kuvio 1. Opinnäytetyö prosessina .....	25
Kuvio 2. Aineiston analyysi .....	31
Kuvio 3. Verkostotyö työmenetelmänä .....	38
Kuvio 4. Keskustelupohjaiset työmenetelmät .....	39
Kuvio 5. Muut työmenetelmät .....	41
Kuvio 6. Sininauha Oy:n asumispalveluyksiköissä käytetyt työmenetelmät .....	49

## Liitteet

Liite 1 Saatekirje asumispalveluyksiköiden työntekijöille .....	1
Liite 2 Kysely päihteettömissä yksiköissä työskenteleville .....	2
Liite 3 Kysely asunto ensin periaatteen mukaisissa yksiköissä työskenteleville .....	4
Liite 4 Kutsu ryhmähaastatteluun.....	6
Liite 5 Esimerkki miellekartasta.....	7

Liite 1 Saatekirje asumispalveluyksiköiden työntekijöille

Saatekirje kehyskertomuksen liitteeksi:

Hei päihteettömän/päihteellisen yksikön työntekijä!

Opiskelemme Laureassa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Teemme tutkimustamme Sininauha oy:lle ja tutkimuksemme tavoitteena on kerätä tietoa Sininauha oy:n asumispalveluyksiköiden työntekijöiden käyttämistä menetelmistä, joilla ehkäistään vuokrasopimusten purkuja. Tutkimuskysymyksemme on: Mitä menetelmiä Sininauha Oy:n asumispalveluiden työntekijät käyttävät asunnottomuuden vastaisessa työssä? Opinnäytetyön tarkoituksena on sanoittaa työntekijöiden käytössä olevia työmenetelmiä.

Toivomme, että annatte vastauksenne sähköisesti viimeistään 26.5.2015. Vastauksenne tullaan käsittelemään nimettömänä ja luottamuksellisesti. Kun kehyskertomusten kautta saadut tiedot on analysoitu, tulemme kutsumaan 6-8 työntekijää ryhmähaastatteluun. Ryhmähaastattelun tavoitteena on syventää kehyskertomuksista saatua tietoa.

Sekä tarinan kirjoitus, että ryhmähaastattelu tulee luonnollisesti olemaan työaikaa.

Linkki kyselyyn:

<https://www.webropolsurveys.com/S/2ACBDB2BD693D207.par>

Kiitos, että osallistut tutkimukseemme!

Lisätietoja

sähköposti ja puhelinnumero

sähköposti ja puhelinnumero

Aino Suikkanen ja Tiina Savolainen

Haluatko osallistua keväällä 2015 järjestettävään ryhmähaastatteluun?

Ilmoita nimesi sekä sähköpostiosoitteesi tähän, sillä webropo-lomake on anonyymi.

## Liite 2 Kysely päihteettömissä yksiköissä työskenteleville

### Kysely Sininauha Oy:n työntekijöille

Tällä kyselyllä kerätään tietoa Sininauha Oy asumispalveluyksiköiden työntekijöiden käyttämisistä menetelmistä ja työtavoista, joilla ehkäistään vuokrasopimusten purkuja. Vastaukset käsitellään anonymisti.

Vastaa ensin muutamaan taustakysymykseen ennen kuin jatkat eteenpäin.

#### Taustatietoja

Mikä on koulutuksesi?

- ☐ Lähihoitaja
- Koulutus** ☐ Sosionomi
- ☐ Muu

Yksikkö

- Yksikkö on** ☐ Päihteetön
- ☐ Päihteet salliva

Työssäolo aika yksikössä

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 tai yli
- Vuotta** ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Työmenetelmien tuntemus

	Eri mieltä	Osittain eri mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Samaa mieltä
Yksikössä on käyty yhteisesti läpi käytettäviä menetelmiä ja työtapoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan käyttää monipuolisesti asuminen tukemiseksi käytettäviä menetelmiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Kaikille yhteinen

31 -vuotiaalla Ainolla on ollut asunto yksikössä kahdeksan kuukautta. Tänä aikana Aino on ollut asunnossaan yötä kymmenisen kertaa. Ainoa on vaikea tavoittaa puhelimitse. Vuokrat Aino hoitaa suurin piirtein ajoissa eikä velkaa ole syntynyt. Palvelumaksut jäävät kuitenkin monelta päivältä saamatta, sillä Aino ei ole kotona.

Kerro miten toimit kyseisen asukkaan kanssa, jotta hänen asumisensa voisi jatkua yksikössä, jossa olet töissä. Kuvaile miten toimit tilanteessa ja millaisia työmuotoja käytät

### **Päihteetön yksikkö**

Mikäli työskentelet päihteettömässä yksikössä vastaa kahteen seuraavaan

37 -vuotias Päivi on asunut päihteettömässä yksikössä vuoden. Alkuajan Päivi on pystynyt olemaan selvänä, mutta viimeisen kuukauden aikana Päivi on ilmestynyt kotiin päihtyneenä. Päivin asunto on koko ajan pysynyt siistinä eikä vuokravelkaa ole kertynyt. Viime aikoina Päivi on kuitenkin tarvinnut henkilökunnan apua hakeakseen työmarkkinatukea. Päivi on ollut viime aikoina masentuneen oloinen. Päivillä on 7-vuotias tyttö, jota hän on tavannut aluksi säännöllisesti asunnossaan. Tyttö asuu sijaisperheessä.

Kerro miten toimit kyseisen asukkaan kanssa, jotta hänen asumisensa voisi jatkua yksikössä, jossa olet töissä. Kuvaile miten toimit tilanteessa ja millaisia työmuotoja käytät.

26 -vuotias Pekka on asunut päihteettömässä yksikössä kolme kuukautta. Pekka on rikkonut asuntoaan ja ajoittain Pekka käyttäytyy aggressiivisesti myös henkilökuntaa kohtaan. Pekalla on todettu paranoidinen skitsofrenia, mutta Pekka ei koe itse tarvitsevänsä siihen enää lääkitystä. Säännöllistä hoitokontaktia ei ole. Pekka on työkyvyttömyys eläkkeellä. Edunvalvoja hoitaa Pekan raha-asiat.

Kerro miten toimit kyseisen asukkaan kanssa, jotta hänen asumisensa voisi jatkua yksikössä, jossa olet töissä. Kuvaile miten toimit tilanteessa ja millaisia työmuotoja käytät.

### **Tietojen lähetys**

Haluatko osallistua keväällä 2015 järjestettävään ryhmähaastatteluun?

Lähetä sähköpostia ”sähköpostiosoite”

Kiitos!

### Liite 3 Kysely asunto ensin periaatteen mukaisissa yksiköissä työskenteleville

#### Kysely Sininauha Oy:n työntekijöille

Tällä kyselyllä kerätään tietoa Sininauha Oy asumispalveluyksiköiden työntekijöiden käyttä-  
mistä menetelmistä ja työtavoista, joilla ehkäistään vuokrasopimusten purkuja. Vastaukset  
käsitellään anonyymisti.

Vastaa ensin muutamaan taustakysymykseen ennen kuin jatkat eteenpäin.

#### Taustatietoja

Mikä on koulutuksesi?

- ☐ Lähihoitaja
- Koulutus** ☐ Sosionomi
- ☐ Muu

Yksikkö

- Yksikkö on** ☐ Päihteen
- ☐ Päihteen salliva

Työssäolo aika yksikössä

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 tai yli
- Vuotta** ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Työmenetelmien tuntemus

	Eri mieltä	Osittain eri mieltä	En osaa sanoa	Osittain sa- maa mieltä	Samaa mieltä
Yksikössä on käyty yhteisesti läpi käytettäviä menetelmiä ja työtapoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan käyttää monipuolisesti asumi- sen tukemiseksi käytettäviä mene- telmiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Kaikille yhteinen

31 -vuotiaalla Ainolla on ollut asunto yksikössä kahdeksan kuukautta. Tänä aikana Aino on ol-  
lut asunnossaan yötä kymmenisen kertaa. Ainoa on vaikea tavoittaa puhelimitse. Vuokrat Aino  
hoitaa suurin piirtein ajoissa eikä velkaa ole syntynyt. Palvelumaksut jäävät kuitenkin monel-  
ta päivältä saamatta, sillä Aino ei ole kotona.

Kerro miten toimit kyseisen asukkaan kanssa, jotta hänen asumisensa voisi jatkua yksikössä,  
jossa olet töissä. Kuvaile miten toimit tilanteessa ja millaisia työmuotoja käytät.



### **Päihteet salliva yksikkö**

Mikäli työskentelet päihteet sallivassa yksikössä vastaa kahteen seuraavaan

Asukkaasi on 25 -vuotias Kalle, joka on asunut yksikössä puoli vuotta. Puolen vuoden aikana Kallen asunto on mennyt huonoon kuntoon. Siivous ei onnistu ja tavaraa on paljon. Tavarapaljous ja asunnon siivottomuus aiheuttaa paloturvallisuusongelman sekä asunnon vahingoittumista. Kalle käyttää alkoholia pääsääntöisesti päivittäin, mutta pystyy ajoittain olemaan selvin päin muutamia päiviä.

Kerro miten toimit kyseisen asukkaan kanssa, jotta hänen asumisensa voisi jatkua yksikössä, jossa olet töissä. Kuvaile miten toimit tilanteessa ja millaisia työmuotoja käytät.

40 -vuotias Olli on asunut yksikössä kolme kuukautta. Alusta asti Ollin käytös on ollut haastavaa. Olli on saanut jo yhden varoituksen väkivaltaisesta käytöksestä toista asukasta kohtaan. Olli käyttää päihteitä päivittäin. Ollin vuokra on jatkuvasti myöhässä ja asunnon rikkomisesta on tullut Ollille laskuja. Olli on työkyvyttömyys eläkkeellä.

Kerro miten toimit kyseisen asukkaan kanssa, jotta hänen asumisensa voisi jatkua yksikössä, jossa olet töissä. Kuvaile miten toimit tilanteessa ja millaisia työmuotoja käytät.

### **Tietojen lähetys**

Haluatko osallistua keväällä 2015 järjestettävään ryhmähaastatteluun?

Lähetä sähköpostia ”sähköpostiosoite”

Kiitos!

#### Liite 4 Kutsu ryhmähaastatteluun

Hei!

Olit ilmoittautunut halukkaaksi osallistumaan ryhmähaastatteluun liittyen opinnäytetyöhöme.

Haluammekin nyt kutsua sinut mukaan 16.9.2015 klo14-16 järjestettävään tilaisuuteen, jossa käymme yhdessä läpi kyselyn kautta saamiimme työmenetelmiä liittyen vuokrasopimusten purkamisien ehkäisyyen. Olemme ajatelleet muuttaa ryhmähaastattelun muotoa enemmän työpajamaiseksi ja toivomme, ettei muutos estä sinua osallistumasta edelleen tilaisuuteemme. Tilaisuus järjestetään Ruusulankadun neukkarissa. Tilaisuuteen osallistuminen on työaikaa.

Toivomme sinun ilmoittavan mikäli olet estynyt saapumasta paikalle.

Teemahaastattelu/työpaja

Työmenetelmät:

- Mitä työmenetelmiä osaat nimetä?
- Kuinka laajalti ne ovat tiedossa/käytössä yksikössänne?

Käytössä olevia eri menetelmiä:

- Verkostotyö menetelmänä, keskustelupohjaiset menetelmät, muut menetelmät
- Onko menetelmä sinulle tuttu?
- Oletko käyttänyt sitä?
- Onko menetelmässä/menetelmän käyttämisessä jotain kehitettävää

Ystävällisin terveisin

Aino Suikkanen ja Tiina Savolainen

sähköposti ja puhelinnumero

sähköposti ja puhelinnumero

[illegible]